

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN KRITEERIT

Hyväksytty:

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019 (111 §)

YLEINEN OSA.....	3
1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus	3
2. Määritelmät.....	4
3. Palveluseteliprosessi	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	9
6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu	10
7. Kriteereiden muuttaminen.....	11
PALVELUKOHTAINEN OSA	12
8. Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä	12
9. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat.....	12
10. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli	12
11. Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja poissaolot	13
12. Palvelusetelin voimassaolo	14
13. Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	15
14. Asiakastietojen luovuttaminen.....	15
15. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta	16
16. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	17
16.1 Sopimuksessa on huomioitava seuraavat asiat:	17
16.2 Asiakkaan valinta ja sopivuus.....	18
16.3 Sopimuksen purku.....	18
17. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet	19
17.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta.....	19
17.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	19
17.3 Palvelun sisältövaatimukset.....	20
17.4 Palvelun sisällölle asetetut vaatimukset ja tulostavoitteet	20
17.5 Palvelun tuloksena	21
17.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen	22
17.7 Laadunvalvonta, reklamaatiot ja asiakaspalaute.....	22
17.8 Lisäpalvelut	24
18. Laskutus	24
19. Vaadittavat liitteet.....	25

YLEINEN OSA

1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on 17.12.2019 (111 §) päättänyt ottaa käyttöön kuntouttavassa työtoiminnassa palvelusetelin, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelikriteerit ovat voimassa 1.4.2020 alkaen toistaiseksi.

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttöminä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan laissa (189/2001) säädetään siitä, ketkä ovat oikeutettuja aktivointisuunnitelmaan (tai monialaiseen työllistämissuunnitelmaan) ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. Palvelua tarjotaan pitkään työttömänä olleelle tai nuorelle työllistämistä tai elämänhallintaa tukevana toimintana.

Palveluseteli on vaihtoehto kuntouttavan työtoiminnan palvelun hankkimiseen silloin kun asiakas on valmistautumassa koulutukseen ja työhön tai kun asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen tarvitaan ammatillista arviointia ja raportointia tai asiakas tarvitsee ammatillista tukea työelämäosallisuuden vahvistamiseen.

Näissä kriteereissä Heinolan kaupunki asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (Palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi kriteerien tarkoituksena on määrittää palvelusetelijärjestelmäprosessissa noudatettavat käytännöt. Palveluseteliasiakkaat voivat valita vain palveluntuottajia, jotka Heinolan kaupunki on hyväksynyt palveluntuottajiksi.

Hakeutuessaan palveluseteliryttäjäksi Heinolan kaupungin palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan näitä kriteerejä. Palvelusetelilain mukaan palvelujärjestäjän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Heinolan kaupungin palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Heinolan kaupungin palvelusetelituottajana ennen mahdollista uudelleen hyväksymistä.

Sisällysluettelon mukaisesti tässä sääntökirjassa (kriteerikirjassa) on palvelusetelitoimintaa koskeva yleinen osa ja palvelukohtainen osa. Yleistä osaa täsmennetään palvelukohtaisessa osassa (kuntouttava työtoiminta).

Kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia yritykseltä, vaan sen toteuttaminen on mahdollista ainoastaan 3. sektorin ja julkisen sektorin toimijoilla (vrt. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), 6 §).

2. Määritelmät

Määritelmät näissä kriteereissä:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveystalveluja. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa Heinolan kaupungin hyväksymä palveluntuottaja.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta.
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoa, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Näissä kriteereissä palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Heinolan kaupunkia.
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan Heinolan kaupungin palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Heinolan kaupungin maksama osuus (palvelusetelin arvo).
- **Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan

maksettavaksi omavastuuosuutta. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen perusteella ja se on määritelty siten, ettei asiakkaalle jää omavastuuosuutta.

- **Asiakkaan maksut.** Kuntouttava työtoiminta on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.
- **Vaana-järjestelmä** tarkoittaa Heinolan kaupungin käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Heinolan kaupungin hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään Vaana-järjestelmää.
- **Ikääntyneiden palveluneuvonta** tarkoittaa Luona Hoiva Oy:n Heinolan kaupungille ostopalveluna tuottamaa neuvontapalvelua, johon sisältyy palveluntuottajien neuvonta ja ohjaus palvelusetelituottajaksi hakeutumisessa kaikkien palvelusetelien osalta. Tässä sääntökirjassa ja muissa hakemiseen liittyvissä dokumenteissa käytetään Luona Hoiva Oy:n tarjoamasta palvelusta jatkossa nimitystä Ikääntyneiden palveluneuvonta.

3. Palveluseteliprosessi

Heinolan kaupunki on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset näihin kriteereihin. Palvelusetelien arvot (eurot) päättää Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Heinolan kaupungin palvelusetelituottajaksi hakeudutaan 1.1.2020 alkaen Luona Oy:n kautta (ikäntyneiden neuvontapalvelun palveluntuottaja). Palvelusetelituottajaksi hakeutuva lähettää Ikääntyneiden palveluneuvontaan tarvittavat asiakirjat joko kirjeitse tai sähköpostilla. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. Ikääntyneiden palveluneuvontaan tulee ilmoittaa palveluhinnasto.

Palveluntuottaja saa Vaana-järjestelmästä sähköpostin rekisteröitymistä varten järjestelmään sen jälkeen, kun Heinolan kaupunki on ensin hyväksynyt palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi. Heinolan kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, kun hakemus kaikkine vaadittavine liitteineen on saapunut Heinolan kaupungille Ikääntyneiden palveluneuvonnasta. Heinolan kaupunki ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas ei voi itse vaatia palveluseteliä palveluun, vaan palvelusetelin myöntämisestä päättää Heinolan kaupungin sosiaalitoimi asiakkaan palvelutarvearvion perusteella. Päätös perustuu myös sosiaalitoimen kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimäärärahojen riittävyteen. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi perustellusti ja Heinolan

kaupungin sosiaalitoimen kanssa keskustellen vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakkaalle tehdään kuntouttavan työtoiminnan palvelusta viranhaltijapäätös.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Heinolan kaupungin ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Palveluntuottajaportaali löytyy osoitteesta www.vaana.fi ja Luona Hoiva Oy:n verkkopalvelusivustolta www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi. Kyseisissä verkko-osoitteissa asiakas voi vertailla palveluntuottajia ilman kirjautumista järjestelmiin. Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopia mahdollisen tutustumiskäynnin palveluntuottajan luokse. Asiakas ilmoittaa palveluntuottajavalinnasta Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen. Asiakkaan suostumuksella Heinolan kaupungin viranhaltija kohdentaa palvelusetelin Vaana-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja kirjaa Vaana-järjestelmään tuottamansa palvelut ja veloittaa ne Vaana-järjestelmän kautta. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset ja veloitukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä erillistä laskua Heinolan kaupungille. Kaupunki korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan haettua järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tilityslaskelmat lähtevät myös automaattisesti tilityspäivänä sähköisesti palveluntuottajille (sopimuksesta vastaaville ja tilittäjille).

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Heinolan kaupunki toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin

- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat liitteet, jotka eivät saa olla 3kk vanhempia:

- ennakkoperintärekisteriote
- kaupparekisteriote
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
- vakuustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
- henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet ja koulutustiedot
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- verkko-osoite, mistä omavalvontasuunnitelma on luettavissa tai kopio omavalvontasuunnitelmasta
- kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden rekisteriin merkitsemisestä
- esite palvelutoiminnasta
- ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Heinolan kaupunki selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttymisen Ikääntyneiden palveluneuvontaan toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee toimittaa Ikääntyneiden palveluneuvontaan sähköpostitse tai kirjeitse. Kuntouttavaan työtoimintaan vaadituista liitteistä ja yleisistä velvoitteista on lisätietoja kriteerikirjan palvelukohtaisessa osassa.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät
- palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot Vaanan palvelujärjestelmässä ja Ikääntyneiden palveluneuvonnassa ovat ajantasaisia
- palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas- / potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä
- palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista
- palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Heinolan kaupungin palvelutuotannon tietoturvaluottamuksen sekä sen henkilötietojen käsittelyä koskevan liitteen ehtoihin
- palveluntuottaja on ottanut ja sitoutunut pitämään voimassa, toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia (palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu kriteereiden palvelukohtaisessa osassa)
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Rikostaustojen selvittämisen osalta palveluntuottajan tulee:

- sitoutua selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille
- sitoutua huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut sekä jos:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja näissä kriteereissä hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata kriteereiden ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palveluseteli ei sovellu asiakkaalle, tämän tulee ilmoittaa tästä välittömästi Heinolan kaupungin yhteyshenkilölle.

5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä

Palvelunjärjestäjä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §).

Asiakkaan ottaessaan palvelusetelin käyttöönsä, hän valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakas ilmoittaa Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen valitsemansa palveluntuottajan, jonka jälkeen virkailija kohdentaa

palvelusetelin suoraan palveluntuottajalle Vaana-järjestelmän kautta. Asiakas tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Heinolan kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja näiden kriteerien tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Potilaslain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Heinolan kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden takia tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Heinolan kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu

Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Heinolan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajiksi ne toimijat / organisaatiot, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja Heinolan kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä Ikääntyneiden palveluneuvonnan verkkopalvelusivustolla ja Vaana-järjestelmässä verkko-osoitteessa www.vaana.fi. Kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia yritykseltä, vaan sen toteuttaminen on mahdollista ainoastaan 3. sektorin ja julkisen sektorin toimijoilla.

Heinolan kaupungin tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat sekä vuokra ja asiakasmaksut, jos ne tulevat kysymykseen kyseistä palveluseteliä käytettäessä.

Asiakkaalle tulee antaa tieto, mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Asiakkaalle tulee varata tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Heinolan kaupungin on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua. Palvelunjärjestäjän tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa palvelunjärjestäjä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.

Heinolan kaupunkia sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta. Heinolan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

7. Kriteereiden muuttaminen

Heinolan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia näihin kriteereihin ja kriteereissä mainittujen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Heinolan kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä palvelunjärjestäjälle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palvelunjärjestäjälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

PALVELUKOHTAINEN OSA

8. Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, jota säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Sen tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. Sen järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan/monialaiseen työllistämissuunnitelmaan, jonka sosiaaliviranomainen ja TE-hallinnon asiantuntija laativat asiakkaan kanssa.

9. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttöminä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan laissa säädetään siitä, ketkä ovat oikeutettuja aktivointisuunnitelmaan (tai monialaiseen työllistämissuunnitelmaan) ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. Palvelua tarjotaan pitkään työttömänä olleelle tai nuorelle työllistämistä tai elämänhallintaa tukevana toimintana.

Palveluseteli on vaihtoehto kuntouttavan työtoiminnan palvelun hankkimiseen silloin kun asiakas on valmistautumassa koulutukseen ja työhön tai kun asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen tarvitaan ammatillista arviointia ja raportointia tai asiakas tarvitsee ammatillista tukea työelämäosallisuuden vahvistamiseen.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä Tietosuojalaki (5.12.2018/1050) määrittelevät keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä.

10. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista muun tahon avustusta, jolla olisi kilpailua vääristävä vaikutus. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palvelueteleillä toteutettu palvelutuotanto on eriytettävä 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 pyydettyessä annettava selvitys saamistaan tuista. Hankkeelle

100-prosenttisella työajalla työskentelevät eivät voi työskennellä palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa.

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Vaana-järjestelmä (www.vaana.fi). Palveluntuottaja saa Vaana-järjestelmästä sähköpostin rekisteröitymistä varten järjestelmään sen jälkeen, kun Heinolan kaupunki on ensin hyväksynyt palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi.

Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtuma tulee kirjata järjestelmään välittömästi, jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas ei voi itse vaatia palveluseteliä palveluun, vaan palvelusetelin myöntämisestä päättää Heinolan kaupungin sosiaalitoimi asiakkaan palvelutarvearvion perusteella. Päätös perustuu myös Heinolan kaupungin kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimäärärahojen riittävyteen.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi perustellusti Heinolan kaupungin sosiaalitoimen kanssa keskustellen vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajaluettelo annetaan asiakkaalle aktivointisuunnitelman yhteydessä. Vaana-järjestelmässä asiakas voi lukea palvelusetelin palveluntuottajaluettelo ja katsoa palvelusetelinsä saldoa.

Palveluseteliä käytettäessä Heinolan kaupunki ei ole sopimussuhteinen palveluntuottajaan.

Palveluseteli on sähköinen viranhaltijan tekemä hallintopäätös, ei muu erillinen dokumentti tai paperi. Palveluseteli-termillä viitataan tässä sääntökirjassa palvelukohtaisessa osassa aina viranhaltijan tekemään hallintopäätökseen.

11. Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja poissaolot

Palvelusetelin arvon päättää Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelille on määritelty hintakatto. Palvelusetelin arvo on

- Työhön ja koulutukseen suuntaava palvelu: 40,00 €/toimintapäivä
- Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelu: 40,00 €/toimintapäivä
- Osallisuutta tukeva palvelu: 20,00 €/toimintapäivä

Palveluseteli on tasasuuruinen, jolloin asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Palvelusetelin arvo pitää sisällään kuntouttavan työtoiminnan ja yksilövalmennuksen Työhön ja koulutukseen suuntaavan palvelun ja Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelun osalta.

Palveluntuottaja määrittelee asiakkaan tarpeen mukaisesti työtoiminnan ja yksilövalmennuksen jakautumisen palvelusetelipalvelussa.

Kuntouttava työtoiminta on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä takia yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

Vaana-järjestelmään merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja tuntimäärän mukaan.

Poissaoloista laskuttaminen seuraavasti:

Asiakkaan poissaolopäivistä ei makseta korvausta (poikkeuksena työ- ja toimintakyvyn selvityksen palvelu ja osallisuutta tukeva palvelu).

Työhön ja koulutukseen suuntaava palvelu: Ei laskutettavia poissaoloja.

Työ- ja toimintakyvyn selvityksen palvelussa palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata sairauslomatoistuksella olevista poissaoloista (työ- ja toimintakyvyn rajoitteisiin liittyvät, ei akuutit infektiosairaudet tai muut vastaavat sairaudet): Enintään kalenteriviikon toimintapäivien ajalta (esim. sopimuksessa on määritelty toimintapäivä 3 pv/vk – voidaan laskuttaa yhteensä 3 sairauspoissaolopäivää jakson aina). Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana korvataan sairauspoissaolosta palveluntuottajalle enintään yksi sairauslomajakso.

Osallisuutta tukevassa palvelussa palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata poissaoloista

- Enintään viisi (5) toimintapäivää kolmen (3) kuukauden sopimusjaksolla
- Enintään kymmenen (10) toimintapäivää kuuden (6) kuukauden sopimusjaksolla

12. Palvelusetelin voimassaolo

Palveluseteli on voimassa päätökseen määritellyn ajan, joka on asiakaskohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella vähintään kolme (3) ja enintään kaksitoista (12) kuukautta kerrallaan. Palvelusetelin voimassaolo alkaa kuntouttavan työtoiminnan aloittamispäivästä, jonka tulee olla viimeistään 14 vuorokauden sisällä palvelusetelin saamisesta.

- Työhön ja koulutukseen suuntaavan palvelun kestoksi on keskimäärin arvioitu 6 kk ja asiakkaat osallistuvat palveluun 3–4 päivää viikossa
- Työ- ja toimintakyvyn selvitysten palvelun kestoksi on keskimäärin arvioitu 6–9 kk ja asiakkaat osallistuvat palveluun 2–4 päivää viikossa
- Osallisuutta tukevan palvelun kesto on keskimäärin 12 kk ja asiakkaat osallistuvat palveluun pääsääntöisesti 1–2 päivää viikossa

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassaolon Vaana-järjestelmästä. Mikäli palvelun tarve jatkuu, ensisijaisesti asiakas on vastuussa siitä,

että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä. Asiakkaan tai palveluntuottajan edustajan tulee olla yhteydessä Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen hyvissä ajoin ennen palvelusetelin voimassaolon päättymistä.

Asiakas voi halutessaan tutustua palveluun ja työtoimintapaikkaan. Tutustumiskäynnin tulee tapahtua hyvissä ajoin, jotta palvelu saadaan käyntiin sovituissa määräajassa. Palveluun tutustumisesta ei saa periä asiakkaalta kustannuksia.

13. Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (570/2009)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Tietosuojalaki (5.12.2018/1050)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

14. Asiakastietojen luovuttaminen

Heinolan kaupungin sosiaalitoimi ilmaisee asiakkaalle palveluprosessiin liittyvän tietojen vaihdon käytännöt ja pyytää asiakkaalta suostumuksen häntä koskevien tietojen vaihdosta eri viranomaisten ja palveluntuottajien välillä. Lupa kirjataan asiakkaan kanssa tehtävään aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Tehdystä aktivointisuunnitelmasta luovutetaan asiakkaan luvalla asiakkaan valitsemalle palvelusetelipalveluntuottajalle seuraavia tietoja, jotka liittyvät mm.

- toiminnan järjestämiseen
- koulutus- ja työhistoriaan
- lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteisiin sekä
- asiakkaan toimintakykyyn ja asiakkaan oppimisvalmiuksiin

Perusteena tietojen luovuttamiselle on, että edellä mainittujen tietojen perusteella valittu palveluntuottaja voi ajankäytöllisesti panostaa asiakkaan kanssa tehtävään käytännön työhön ja valmentamiseen.

15. Asiakstietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja huolehtii asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista salassapitovelvoitteiden mukaisesti tietosuoja huomioon ottaen. Heinolan kaupunki toimii tässä sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakasta, hänen terveyttään tai asumistaan koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat lainsäädännössä edellytettyyn salassapito- ja vaitiolo-velvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

Asiakstietojen osalta palvelun tuottamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.

- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Heinolan kaupungin nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.
- Asiakastiedot palautetaan veloituksetta palvelun päättyessä Heinolan kaupungille ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden tuhoamisesta.
- Palveluntuottajan on täytettävä EU:n tietosuoja-asetuksen sisältämät velvoitteet.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Heinolan kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan sovittuun aikarajaan mennessä.
- Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Palvelunjärjestäjä tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen sekä lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen. Valvontakäynti voidaan tehdä myös ennalta ilmoittamatta.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa.

16. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava organisaatio sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Heinolan kaupunkiin.

Asiakkaan valitsema palveluntuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen kuntouttavasta työtoiminnasta. Allekirjoitettu sopimus toimitetaan aina vastuuvirkailijalle ennen kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamista.

16.1 Sopimuksessa on huomioitava seuraavat asiat:

- Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

- Palvelusopimuksessa sovitaan vähintään palvelun sisällöstä, kestosta, tavoitteista, läsnäolosta ja sopimuksen irtisanomisesta. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi.
- Sopimus tehdään määräaikaisena, enintään asiakkaan Heinolan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai tilanteen niin edellyttäessä ja tällöin Heinolan kaupunkia välittömästi konsultoiden.
- Poissaolo- ja sairauslomatilanteet selvitetään tapauskohtaisesti neuvotellen (vastuu)virkaileijan kanssa. Sopimuksessa sovitaan, miten mahdollisista poissaoloista ilmoitetaan ja kenelle (lainsäädäntö huomioiden, palveluntuottaja hoitaa ilmoitukset Kelaan).
- Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun irtisanomisajan päättymiseen asti. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

16.2 Asiakkaan valinta ja sopivuus

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

Sopimusta ei tehdä, mikäli on ilmeistä, että kyseinen palvelu ei työtehtävineen sovellu asiakkaalle eikä asiakas hyväksy vaihtoehtoisia ratkaisuja. Tällöin palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen ja selvittää asiaa tapauskohtaisesti.

16.3 Sopimuksen purku

Mikäli kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelillä tuotettavan palvelun alkamisen jälkeen ilmenee, että asiakkaalla ei ole edellytyksiä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta suoriutumiseen, on toiminnallisiin esteisiin haettava ratkaisua. Mikäli vaihtoehtoinenkaan palvelu ei sovellu asiakkaalle, palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Palveluntuottajan tulee tällöin ottaa yhteyttä Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen ja selvittää asia tapauskohtaisesti. Asiakasta tulee aina kannustaa ja tukea löytämään häntä hyödyttäviä palveluja ja väyliä.

Asiakas ja palveluntuottaja voivat päättää sopimuksen yhteisellä päätöksellä ja tuomalla Heinolan kaupungille purkuperusteen. Tämä koskee myös sopimuksen ennen aikaista päättymistä. Kaikissa sopimuksen päättämiseen tai päättymiseen liittyvissä tapauksissa

asiakkaan ja palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Heinolan kaupunkiin. Mikäli yhteydenottoa viranomaisiin ei tehdä ja sopimus päätetään, se katkaisee asiakkaan työttömyysturvan.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Heinolan kaupungille mahdollisista asiakkaan ja palveluntuottajan välisistä erimielisyyksistä tai sopimussuhteen päättymisen syistä.

Asiakkaalla on palvelun päättyessä tai keskeytyessä oikeus saada tietoa palvelustaan.

Palvelua tuotetaan sopimukseen kirjatussa toimintapaikassa ja -yksikössä. Mikäli toimintapaikan yksikkö on muuttumassa esimerkiksi loma-aikojen tai asiakkaan toiveen perusteella, asiasta tulee hyvissä ajoin etukäteen neuvotella asiakkaan vastuuvirkailijan kanssa.

17. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

17.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään viranhaltijapäätös (hallintopäätös). Palvelusetelin saanut asiakas perehtyy palveluntuottajatarjontaan palveluntuottajalistauksien avulla.

Asiakas ilmoittaa palveluntuottajavalinnasta Heinolan kaupungin sosiaalitoimeen. Asiakkaan suostumuksella Heinolan kaupungin viranhaltija kohdentaa palvelusetelin Vaana-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Palvelun on alettava viimeistään neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa hallintopäätöksen saamisesta. Huomioitavaa sopimuksen teossa: palvelusetelillä tuotettava palvelu voi alkaa vasta sopimuksen teon jälkeen.

17.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa kouluttamisesta ja tekemästä työstä.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelillä tuotettavan palvelun tuottajan ja henkilökunnan on täytettävä seuraavat vaatimukset:

- Toiminta järjestetään palvelun tuottamiseen sopivissa tiloissa, turvallisilla ja tarkoituksenmukaisilla työvälineillä ja -menetelmillä sekä ammattitaitoisella henkilökunnalla. Työtoiminnassa tulee noudattaa työsuojelu- ja työturvallisuusmääräyksiä.

- Tuotantovarmuus on toiminnan sisältöön ja palvelun tavoitteisiin nähden riittävän hyvä.
- Henkilöstöllä on asiakasryhmän tarpeet huomioon ottaen riittävä osaaminen (ammattitutkinnot ja kohderyhmään liittyvää työkokemusta usealta vuodelta).
- Henkilöstörakenteella palveluntuottajan on turvattava asiakkaan oikeus saada laadukasta sosiaalipalvelua. Palvelun vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksessa annetussa laissa (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilön pätevyys: Sosiaali- ja terveysalan AMK tutkinto, jonka lisäksi on johtamisen osaamista (kokemus tai koulutus, näyttö) tai YAMK ja kokemusta johtamisesta/johtamisen osaamisen näyttö.
- Muut tehtävät/koulutus: Riittää alempi sosiaali- ja terveysalan koulutus tai työtehtävään soveltuva koulutus ja riittävä työkokemus kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden kanssa työskentelystä.
- Henkilöstöllä on vahva tuntemus paikallisista ja maakunnallisesta työ- ja koulutusmarkkinoista sekä useamman vuoden ajalta kokemusta työttömien työnhakijoiden aktivoinnista ja työllistämisestä.
- Henkilöstöllä on koulutuspohjaista osaamista ja työkokemusta elämänhallintaan (mielenterveyteen, päihteiden käyttöön, päivärytmiin ym.) liittyvistä asioista.
- Palveluntuottaja sitoutuu omatoimiseen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen sekä yhteiseen kehittämistyöhön palvelun järjestäjän (Heinolan kaupunki) kanssa.

17.3 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee noudattaa tässä sääntökirjassa määritellyjä vaatimuksia. Asiakas ilmoittaa ottaessaan yhteyttä palveluntuottajaan sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti kuntouttavan työtoiminnan asianmukaiseen toteuttamiseen.

Palvelun on tarkoitus tukea ja valmentaa asiakasta työhön tai koulutukseen sekä tuottaa tietoa (kirjallinen lausunto liitteineen) asiakkaan työ- ja toimintakyvystä. Tarkemmat palvelun sisältövaatimukset esitellään alla.

17.4 Palvelun sisällölle asetetut vaatimukset ja tulostavoitteet

- Palveluntuottaja tuottaa palvelua hyväksyen Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan määräämän hintakaton.

- Palveluntuottaja sopii sopimuksessa asiakkaan kanssa, miten mahdollisista poissaoloista ilmoitetaan ja kenelle (lainsäädäntö huomioiden, palveluntuottaja hoitaa ilmoitukset Kelaan).
- Palvelu tukee asiakkaan tavoitteiden saavuttamista.
- Palvelussa toteutuva työtoiminta/toiminnan sisältö on monipuolista, asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista vastaavaa.
- Palveluntuottaja perehdyttää asiakkaan työtehtäviin sekä ohjaa ja tukee niissä tarpeenmukaisesti.
- Palveluntuottaja arvioi asiakkaan työkykyä ja osaamista työtehtävissä.
- Palveluntuottaja valmentaa asiakasta työelämän pelisääntöihin.
- Palveluntuottaja hyödyntää valmennuksessa asiakkaalle sopivia menetelmiä ja kuvaa käytetyt menetelmät sekä niiden tuloksellisuuden asiakaspalautteen yhteydessä.
- Palveluntuottaja opettaa asiakkaalle ammatissa/työelämässä tarvittavia taitoja ja valmentaa eteenpäin huomioiden asiakkaan koulutustaustan ja motivaation.
- Palveluntuottaja tutustuttaa asiakkaan valtakunnalliseen tai maakunnalliseen työmarkkinatilanteeseen eri medioiden kautta.
- Palveluntuottaja tarjoaa ryhmätoimintaa erikseen sovittaessa.
- Palveluntuottaja ilmoittaa mahdollisista muutoksista ja epäkohdista palvelusetelin viranomaisyhteyshenkilölle.

17.5 Palvelun tuloksena

- Palveluntuottaja kutsuu arviointiin asiakkaan ja hänen vastuuvirkailijansa. Mikäli palveluntuottajan palvelussa on useampia saman vastuuvirkailijan asiakkaita, on suositeltavaa toteuttaa arvioinnit peräkkäin.
- Palveluntuottaja tuottaa kirjallisen arvioinnin jokaisesta toimintajaksosta.
- Tilaajan arviointilomake täytetään kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli jakso keskeytyy kahden viikon sisällä, arviointia ei vaadita.
- Palveluntuottaja toimittaa vaaditut ja laaditut kirjalliset dokumentit ja arvioinnit Heinolan kaupungin sosiaalitoimelle palvelun päätyttyä.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa realistisen ja toteuttamiskelpoisen suunnitelman kuntouttavan työtoiminnan jatkoksi (ainakin 3–6 kk eteenpäin).
- Jatkosuunnitelmassa tulee näkyä asetetut tavoitteet, saavutetut tulokset, asiakkaan vahvuudet ja kehittämisen kohteet, kenelle asiakas ohjataan seuraavaksi sekä ohjaamisen ajankohta. Suunnitelma kirjataan arviointilomakkeeseen.

Työhön ja koulutukseen suuntaavassa palvelussa palveluntuottaja sisällyttää

suunnitelmaan myös seuraavat tiedot:

- Palveluntuottaja selvittää koulutusmahdollisuuksia yhdessä asiakkaan kanssa (tukien asiakasta itsenäiseen toimintaan), ottaen yhteyttä myös oppilaitoksiin tai kouluttajiin ja listaa yhteydenotot.
- Palveluntuottaja kontaktoi asiakkaan kanssa työpaikkoja tai työkokeilupaiikkoja ja varmistaa, että asiakas on niihin yhteydessä sekä tekee kontaktoinneista listauksen.
- Edellä mainitut listaukset palveluntuottaja liittää arviointilomakkeeseen.

Työ- ja toimintakyvyn selvitysten osalta täytetään arviointilomake, johon sisällytetään erillinen arvio työssä suoriutumisesta.

Osallisuutta tukevassa palvelussa täytetään arviointilomake.

Palautteen ja materiaalien toimittaminen on ehto laskun maksamiselle.

17.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Palvelu katsotaan viivästyneeksi, mikäli sen aloitus myöhästyy sovitusta neljäntoista (14) vuorokauden ylärajasta. Poikkeustapauksissa palvelu katsotaan peruuntuneeksi erikseen kolmikantana sovittaessa (kolmikantana Heinolan kaupunki, asiakas, palveluntuottaja).

Mikäli palveluntuottajalla ei perustellusta syystä ole mahdollista ottaa asiakkaita palveluun, asiasta on ilmoitettava Heinolan kaupungille välittömästi. Palveluntuottaja informoi Heinolan kaupunkia paikan vapautumisesta, jonka jälkeen asiakas siirtyy kyseiselle palveluntuottajalle.

17.7 Laadunvalvonta, reklamaatiot ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Yhteyshenkilö vastaa siitä, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä.

Palvelun taso vastaa jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen ja seuraa myös omalla laadunvalvontajärjestelmällä tuottamiensa palvelujen laatua.

Palveluntuottaja toteuttaa osaltaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalipalveluun. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät kirjalliset ja suulliset reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja asiakkaan tulee tuoda reklamaatiot tiedoksi myös Heinolan kaupungille. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Henkeen, terveyteen tai turvallisuuteen liittyvät reklamaatiot tulee saattaa välittömästi (viimeistään 24 tunnin sisällä) Heinolan kaupungin tietoon. Mikäli näin ei tehdä, palvelu päättyy välittömästi.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita hyväksyessään palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta kuntouttavan työtoiminta -palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Heinolan kaupunki käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot Heinolan kaupungin tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Heinolan kaupungin yhteyshenkilölle.

Palveluntuottajien toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Heinolan kaupungilla. Heinolan kaupunki tekee säännöllisesti valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Heinolan kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Heinolan kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Heinolan kaupungin mahdollisesti järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajan tulee raportoida Heinolan kaupungille tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

17.8 Lisäpalvelut

Heinolan kaupunki päättää ne sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Heinolan kaupungin korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliä käyttävä asiakas ei osta lisäpalveluja. Erikseen kolmikannassa (asiakas, palveluntuottaja, Heinolan kaupunki) neuvotellen voidaan tapauskohtaisesti asiakkaan palvelutarve ja määrärahat huomioiden mahdollisesti päätyä myöhemmin ei-palvelusetelillä kustannettaviin lisäpalveluihin.

Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen voidaan asiakkaalle korvata tämän edestakaiset matkat kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikalle toteutuneiden toimintapäivien mukaisesti (yhdensuuntaisesti yli kolmen kilometrin päässä olevaan työtoimintapaikkaan, edullisimman julkisen liikenteen taksan mukaisesti).

18. Laskutus

Palvelusetelillä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Heinolan kaupungilta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Vaana) avulla. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin Vaanan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja ei lähetä Heinolan kaupungille erillistä laskua. Erillistä tilitysaineistoa ei muodostu. Heinolan kaupunki näkee kuukausittaisesta laskuarkistosta palveluntuottajien veloitukset. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Jos palveluntuottaja ei ole veloittanut saataviaan ko. ajankohtaan mennessä (kuukauden 10. päivän loppuun mennessä), palveluseteliveloitus on mahdollista tehdä viimeistään 30 vuorokauden kuluessa palvelusetelin voimassaoloajan päättymisestä. Tämän jälkeen veloitus ei ole enää mahdollista. Jos Heinolan kaupunki mitätöi palvelusetelin, palveluntuottajalla on mitätöinnin jälkeen vielä 30 vrk aikaa veloittaa palvelut, jotka on tuotettu ennen mitätöintiä.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisävero ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten

päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

19. Vaadittavat liitteet

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Luona Oy:lle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- yhdistys- tai säätiörekisteriote
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

- *vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
- ajantasainen toimintasuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
- vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
- tarvittaessa todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta: tähän liitetään allekirjoitettu Heinolan kaupungin tietoturvaluottamus
- tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma, mikäli palveluntuottaja tuottaa lääkehoitopalveluja

* palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain.

Ikääntyneiden palveluneuvonnan yhteystiedot:

Ikääntyneiden palveluneuvonta

Torikatu 13 G

18100 Heinola

puh. +358 44 769 4242

yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi

Ikääntyneiden palveluneuvonnan tuottaa Heinolan kaupungille Luona Oy.

Toimitettujen liitteiden lisäksi rekisterimerkintöjä voidaan tarkistaa myös YTJ-järjestelmästä (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä).