|  |
| --- |
|  |
| Sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelisääntökirjat  |



Hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 8.12.2021 § 96

Sisällys

 [1](#_Toc89092118)

[Sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelisääntökirjat 1](#_Toc89092119)

[1 Johdanto 6](#_Toc89092120)

[2 Sääntökirjan yleinen osa 7](#_Toc89092121)

[2.1 Määritelmät 7](#_Toc89092122)

[2.2 Asiakkaan asema 8](#_Toc89092123)

[2.3 Palveluntuottajan velvoitteet 8](#_Toc89092124)

[2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen 9](#_Toc89092125)

[2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen 10](#_Toc89092126)

[2.3.3 Vakuutusturva 10](#_Toc89092127)

[2.3.4 Toimitilat 10](#_Toc89092128)

[2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen 10](#_Toc89092129)

[2.3.6 Henkilökunta 11](#_Toc89092130)

[2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen 11](#_Toc89092131)

[2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille 11](#_Toc89092132)

[2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö 12](#_Toc89092133)

[2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset 12](#_Toc89092134)

[2.3.11 Markkinointi 13](#_Toc89092135)

[2.3.12 Lainsäädäntö 13](#_Toc89092136)

[2.3.13 Valmiussuunnitelma 13](#_Toc89092137)

[2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut 13](#_Toc89092138)

[2.5 Vastuu virhetilanteista 14](#_Toc89092139)

[2.6 Laskutus 14](#_Toc89092140)

[2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet 14](#_Toc89092141)

[2.8 Salon kaupungin velvoitteet 15](#_Toc89092142)

[2.9 Verotus 16](#_Toc89092143)

[2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen 17](#_Toc89092144)

[3 Palvelukohtainen osa 17](#_Toc89092145)

[8. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelisääntökirja 76](#_Toc89092225)

[8.1 Palvelun kuvaus 76](#_Toc89092226)

[8.2 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset 76](#_Toc89092227)

[8.2.1 Henkilöstö 77](#_Toc89092228)

[8.2.2 Asiakastietojen luovuttaminen 78](#_Toc89092229)

[8.2.3 Kuntouttavan työtoiminnan tavoite ja toteuttaminen 78](#_Toc89092230)

[8.3 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen 79](#_Toc89092231)

[8.3.1 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen 80](#_Toc89092232)

[8.3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen 81](#_Toc89092233)

[8.3.3 Palvelun virhe ja viivästyminen 81](#_Toc89092234)

[8.3.4 Sopimuksen purku 82](#_Toc89092235)

[8.3.5 Seuranta- ja loppuraportti 82](#_Toc89092236)

[8.3.6 Tuet ja avustukset 83](#_Toc89092237)

[8.3.7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen 83](#_Toc89092238)

[8.4 Palveluiden laskutus 83](#_Toc89092239)

[8.4.1. Oikaisu ja hyvitys 84](#_Toc89092240)

[8.5 Hintojen muutokset 84](#_Toc89092241)

[8.6 Palveluiden tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö 84](#_Toc89092242)

[Liitteet: 85](#_Toc89092243)

[Liite 1 Palvelukuvaus, kuntouttava työtoiminta 86](#_Toc89092244)

[Liite 2 Vuosittain toimitettavat asiakirjat 88](#_Toc89092245)

[Liite 3 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake, 89](#_Toc89092246)

[Liite 4 Laskutusohje 91](#_Toc89092247)

# 1 Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Salon kaupungin sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Palvelusetelipalvelut ovat määrärahasidonnaisia.

Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta sekä palveluseteleihin liittyvistä ohjeista ja ehdoista. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle, mutta voi tarjota palveluseteliä yhtenä vaihtoehtona palvelun tuottamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osioista. Mahdolliset uudet käyttöönotettavat palvelusetelit lisätään setelikohtaisiin osioihin sen jälkeen, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt kunkin uuden palvelusetelin sisällön ja käyttöönoton.

Palveluntuottajat voivat ilmoittautua kunnan tuottajarekisteriin jatkuvasti sääntökirjan voimassaoloaikana. Palvelusetelituottajienrekisteri viedään sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi vuosittain.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella. Sääntökirja perustuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella tämä sääntökirja on muokattu huomioiden Salon vanhuspalveluiden ja sosiaalityön palveluiden toimialojen käytännöt, säännöt ja ohjeistukset.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

# 2 Sääntökirjan yleinen osa

## 2.1 Määritelmät

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

**Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelin arvo on tasasuuruinen.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).

**Omavastuuosuudella** tarkoitetaan yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta sitä osuutta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palvelusetelillä järjestetyssä lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa ei voi muodostua omavastuuta.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavia yrityksiä, järjestöjä tai yhteisöjä, jotka Salon kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajiksi.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

Tässä sääntökirjassa palveluntuottajalla tarkoitetaan apteekkia, joka hakeutuu tai on hyväksytty Salon kaupungin lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelituottajaksi.

## 2.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Kunta tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Palvelusetelin saanut asiakas tai hänen laillisen edustajansa avulla valitsee itsenäisesti palvelujentuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät kuluttajaoikeuden ja yleiset sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas antaa palveluntuottajalle kaupungilta saamansa palvelusetelin (viranomaispäätös).

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Salon kaupungin työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen. Kunta selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä tämän aseman, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakas voi hakea muutosta palveluseteliä koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute voidaan antaa esimerkiksi puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyys on mahdollista saattaa yleisen tuomioistuimen tai kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Terveydenhuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

## 2.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Apteekkien tulee palveluntuottajana täyttää lääkelain edellytykset (395/1987). Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Salon kaupungin edellyttämät asiakirjat, kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Ympärivuorokautisia yksityisiä sosiaalipalveluja antavan palvelujentuottajan on haettava toiminnalleen aluehallintoviraston (AVI) lupa. Lupahakemus tehdään sille AVIlle, jonka alueella palveluja annetaan. Lupahakemukseen on liitettävä yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa asetuksessa mainitut liitteet

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja tai yksityistä perhepäivähoitoa ei enää merkitä rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään Salon kaupungille.

Koneellisesta annosjakelusta säädetään valmistuksen osalta lääkelain 12 a §:ssä, jonka mukaan apteekissa tai sairaala-apteekissa tapahtuva koneellinen annosjakelu on luvanvaraista. Lisäksi apteekkari saa teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella toisessa koneellisen annosjakelun luvan saaneessa apteekissa.

Annosjakelun valmistustoimintaa voi harjoittaa apteekissa Fimean luvalla. Toiminnassa on otettava huomioon potilaskohtaisesta annosjakelusta annettavat määräykset ja ohjeet (lääkkeen valmistuksesta annettu Fimean määräys 6/201, sekä lääkkeiden toimittamisesta annettu Fimean määräys 2/2016). Apteekkari voi teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella alihankkijalla (annosjakeluyksikössä). Apteekkari tekee sopimuksen alihankkijan kanssa ja vastaa tämän työstä kuten omastaan. Alihankinnasta tulee ilmoittaa Fimeaan.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajasuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

### 2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Käytäntönä on, että palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Niin sanottuja sukulaistulkkeja ei hyväksytä. Mikäli tulkin käyttämiselle ilmenee tarve, palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäjään.

### 2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen

Salon kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lisäksi Salon kaupunki edellyttää, että palveluntuottajaksi valituksi tullessaan toimijan on liityttävä Luotettava Kumppani -palveluun. Luotettava Kumppani on Vastuugroup Oy:n tarjoama sähköinen palvelu, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat aina ajan tasalla ja helposti tarkastettavissa. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/>.

Salon kaupungilla on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerauksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

### 2.3.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Salon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa vahingon aiheuttanut palveluntuottaja. Sääntökirjan mukaisia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

### 2.3.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

### 2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottaja määrittää peruutusehdot. Mahdolliset setelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Palveluntuottajia velvoitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot sääntökirjan liitteenä olevalla ilmoituslomakkeella sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja sitoutuu pitämään kaikki tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Salon kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä. Palvelutuottajalla on oikeus alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon.

Salon kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

### 2.3.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Salon kaupungilla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Salon kaupunki voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus- päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottajan tulee aina hyväksyttää alihankkija tilaajalla, ja pyytää tilaajalta kirjallinen suostumus alihankkijan käyttämisestä. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa.

### 2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Salon kaupunki varaa itselleen oikeuden määritellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottajia kannustetaan keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Tulokset toimitetaan Salon kaupungille. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

### 2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille

Palveluntuottajan tulee informoida Salon kaupunkia asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Ilmoitukset tulee viipymättä toimittaa Salon kaupungille, ellei lainsäädännössä tai osapuolten välillä ole nimenomaisesti ilmoituksen määräajasta sovittu. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Salon kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Ilmoitus tulee toimittaa kyseessä olevasta palvelusetelistä vastaavalle taholle.

### 2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että tilaajaa.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla määriteltynä palvelutuottajan toiminta-ajatus ja arvot ja niiden tulee näkyä toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa ja se tulee toimittaa Salon kaupungille. Omavalvontasuunnitelma pitää toimittaa kaupungille aina, jos siihen tehdään muutoksia.

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

### 2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti. Salon kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen yleisessä tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja. Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelysopimuksen ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä Salon kaupungin tietosuojaohjeet. Ohjeet sisältävät sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö/henkilöt.

Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

### 2.3.11 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

### 2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### 2.3.13 Valmiussuunnitelma

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Salon kaupungin valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Salon kaupunki priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen lisäpalveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista.

## 2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan statuksen purkamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

## 2.5 Vastuu virhetilanteista

Palveluntuottaja vastaa palvelusetelipalveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

## 2.6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Salon kaupunkia. Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti asiakkaittain. Laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja. Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Lasku tulee osoittaa Salon kaupungille. Laskulla tulee olla tilaajan ilmoittama sähköpostiosoite ja viitetietona, mille kustannuspaikalle, kohteelle ja/tai hankkeelle/projektille lasku kuuluu sekä tilaajan nimi tai muu tilaajan antama tunnus, jonka perusteella lasku voidaan ohjata oikeaan yksikköön käsiteltäväksi. Voimassa oleva laskutusosoite tulee näkyä aina myös laskun kuvalla sekä verkko- että paperilaskuja lähetettäessä. Mikäli laskusta ei löydy virallista laskutusosoitetta, ei laskua ole mahdollista käsitellä. Puutteellisin laskutusosoitetiedoin tulevia laskuja ei käsitellä. Laskutusosoitteisiin ei tule lähettää postia, kuten irrallisia liiteitä. Laskutusosoitteisiin lähetettyä muuta postia ei välitetä eteenpäin.

Salon kaupunki toivoo ensisijaisesti verkkolaskua sekä 30 päivän maksuaikaa. Kaupunki ei vastaanota sähköpostilla lähetettyjä laskuja. Mikäli laskuttajalla ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskua laskutusjärjestelmästä, voitte käyttää maksutonta toimittajaportaalia. Toimittajaportaalin kautta on mahdollista tehdä laskuja sähköisessä muodossa ja välttää paperisesta laskutuksesta aiheutuvat kustannukset.

Rekisteröityäksenne toimittajaportaaliin, ottakaa yhteyttä Sarastia Oy:n asiakaspalveluun joko sähköisesti tai soittamalla valtakunnalliseen palvelunumeroon 020 6399 400. [***Linkki toimittajaportaaliin***](https://www.laskuhotelli.fi/portaali)*ja sen*[***käyttöohjeeseen***](https://www.sarastia.fi/ohjeet-laskuttajalle/)*.*

## 2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet

Mikäli Salon kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Salon kaupungilla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksyttyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Palveluntuottaja hakemus hylätään tai jo tehty sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja, toimii vastoin sääntökirjaa tai jos jokin seuraavista toteutuu:

* On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
* On antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä.
* Ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
* On laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.
* On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle.
* On väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
* On toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

**Sopimuksen voimassaolo**

Tuottajahakemuksen tehneen yrityksen tultua hyväksytyksi palveluntuottajaksi palveluiden tuottamissopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Irtisanoutumisilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille.

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai kahden varoituksen jälkeen, mikäli palvelutuottaja ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa. Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijan tulee täyttää samat lainsäädännön vaatimukset ja sääntökirjan edellytykset kuin palvelusetelituottajan. Kunta voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli on velvollinen korvaamaan sopimuskumppanille aiheutuneet vahingot.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi Salon kaupungille.

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat riidat Salon kaupungin ja palveluntuottajan välillä ratkaistaan lopullisesti Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

## 2.8 Salon kaupungin velvoitteet

Salon kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Salon kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat sekä omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Salon kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Salon kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Salon kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Kunta sitoutuu pitämään salassa palvelutuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

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.

## 2.9 Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

* valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai
* sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.
* Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoitta- maa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivä- hoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

## 2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Salon kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksyttyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Salon kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

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

Mikäli Salon kaupunki ottaa käyttöön uusia palvelusetelipalveluita, ne lisätään palvelusetelikohtaisiin osiin sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyn jälkeen. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

# 3 Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle kussakin palvelussa voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on kartoitettu. Palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

# 8. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelisääntökirja

## 8.1 Palvelun kuvaus

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

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen sosiaalipalvelu, johon sovelletaan sosiaalihuoltolain lisäksi mm. lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakia kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Kuntouttava työtoiminta ei ole tulosidonnainen ja se on asiakkaalle aina maksuton palvelu.

Kuntouttava työtoiminta myönnetään tietyin edellytyksin pitkään työttömänä olleelle työnhakijalle. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin.

## 8.2 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelujen tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee laatia palvelukuvaus ja tiedottaa kaupunkia muutoksista siten, että kaupungilla on käytössään ajantasaiset kuvaukset toiminnasta. Palvelukuvauksen tulee olla selkeä, informatiivinen ja aidosti toimintaa kuvaava, koska sitä käytetään kerrottaessa palvelusta asiakkaalle.

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

Asiakkaalle tulee nimetä palveluntuottajan taholta vastuutyöntekijä heti sopimusta tehtäessä, ja asiakkaan sekä kaupungin on oltava tietoisia siitä, kuka vastuutyöntekijä on. Vastuutyöntekijä on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan toteutumisesta suunnitelmien ja sopimuksen mukaisesti.

Palvelun tulee sijaita Salon alueella siten, että se on kohtuullisesti asiakkaiden saavutettavissa ja julkisen liikenteen käyttäminen on mahdollista. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että toimintapäivän aikana asiakkaille on tarjolla työtoiminnassa tarvittavat työvälineet ja mahdollisesti tarvittavat suojavaatteet ja -varusteet työturvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö huomioiden.

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

Palveluntuottajalta edellytetään kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista. Palveluntuottaja voi hyödyntää ohjauksessa arviointi- ja seurantajärjestelmää.

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

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen sisällön ja asetettujen tavoitteiden noudattamiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla antaa päiväkohtaiset läsnäoloseurannat kaupungille niitä pyydettäessä, varsinkin epäselvissä tilanteissa. Sekä sähköisten että paperisten raporttien osalta on noudatettava kaupungin antamia ohjeita ja pääsääntöisesti on käytettävä kaupungin lomakkeita tai seurantapohjia. Jos toteutuneissa toimintapäivissä on poikkeamia tehdystä kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta, tulee palveluntuottajan ottaa välittömästi yhteys työllisyyspalveluihin.

### 8.2.1 Henkilöstö

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. Toimintayksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.

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.

Kun palveluntuottaja palkkaa sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Kaupunki voi määritellä tarkemmin, mitä soveltuvalla koulutuksella tarkoitetaan riippuen työtehtävistä ja niistä tavoitteista, joita asiakastyölle asetetaan.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty ja myös sijaisilla on tehtävien edellyttämä osaaminen. Palvelutuottajan henkilöstön tulee olla ammattitaidoltaan ja asenteeltaan sosiaalipalveluiden tuottamiseen soveltuvaa ja ammattitaitoista. Palveluntuottajan on annettava kaupungille tiedoksi sosiaalipalvelusta vastaavien työntekijöidensä henkilöstöluettelo nimikkeineen ja pyydettäessä henkilöstön ansioluettelot sekä kuvaus nykyisistä tehtävistä ja vastuualueista.

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

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan ja kaupungin kanssa. Henkilökunnalla tulee olla riittävän hyvä suomen kielen taito.

### 8.2.2 Asiakastietojen luovuttaminen

Kaupunki kertoo asiakkaalle palveluprosessiin liittyvän tietojen vaihdon käytännöt ja pyytää asiakkaalta kirjallisen suostumuksen häntä koskevien tietojen vaihdosta eri viranomaisten ja palvelutuottajien välillä.

Asiakkaan suunnitelmasta luovutetaan asiakkaan luvalla asiakkaan valitsemalle palvelusetelipalveluntuottajalle tietoja, jotka liittyvät mm. toiminnan järjestämiseen,

koulutus- ja työhistoriaan, lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteisiin sekä asiakkaan toimintakykyyn, mikäli siinä on huomioitavia seikkoja. Perusteena tietojen luovuttamiselle on, että edellä mainittujen tietojen perusteella valittu palveluntuottaja voi suunnitelman mukaisesti panostaa asiakkaan kanssa tehtävään käytännön työhön ja valmentamiseen, jolloin esimerkiksi asiakkaan tavoitteiden selvittämiseen ei alkuvaiheessa tarvitse käyttää niin paljon aikaa ja toiminta voi lähteä käyntiin heti asiakkaan tavoitteiden mukaisena toimintana.

### 8.2.3 Kuntouttavan työtoiminnan tavoite ja toteuttaminen

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaudutaan aina aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman kautta ja palvelun sisältö on määritelty suunnitelmassa. Suunnitelma tehdään asiakkaan, kaupungin ja TE-palveluiden yhteistyössä. Jos asiakkaan työ- ja toimintakyky eivät riitä TE-toimiston palveluihin, hänet ohjataan kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun toimintakykyä edistävään toimintaan. Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta on määritelty aktivointi- tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan kirjattavat asiat.

Aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman pohjalta kaupungin virkailija tekee sosiaalipalvelupäätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta Effica-asiakasrekisterijärjestelmässä. Päätöstä täsmentää asiakkaan ja palveluntuottajan tekemä kuntouttavan työtoiminnan suunnitelma/sopimus, jossa määritellään tarkemmin palvelun asiakaskohtainen tavoite ja siihen sisältyvät työtehtävät, palvelujakson kesto sekä toimintapäivien lukumäärä viikossa ja päivittäinen tuntimäärä. Palveluseteliä ei anneta suunnitelmaa/sopimusta pidemmäksi ajaksi.

Palveluntuottajan tulee huolehtia suunnitelmien mukaisista palveluista siltä osin, kuin ne koskevat kuntouttavaa työtoimintaa ja ovat palveluntuottajan toteutettavissa. Toiminnan on oltava tavoitteellista ja sen tulee parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä, jotta hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua TE-hallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan sisällössä tulee huomioida asiakkaan työ- ja toimintakyky.

Aktivointisuunnitelma laaditaan tietyksi ajaksi. Jos työtoiminnan kesto tai sisältö muuttuu paljon, aktivointisuunnitelma täytyy uudistaa. Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen sisältö tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan tilanne ja edellytykset tavoitteisiin muuttuvat ja aina kunkin kuntouttavan työtoiminnan jakson päätyttyä. Arviointi tehdään yhdessä kaupungin henkilöstön ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman sisältöä muutetaan. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kaupunkiin, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian (5 arkipäivää) palvelun tilaamisesta. Poikkeustilanteista on neuvoteltava erikseen kaupungin kanssa. Mikäli palveluntuottajan asiakaspaikat ovat täynnä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä mahdollisimman pian työllisyyspalveluihin. Palveluun muodostuvaa jonoa koordinoi työllisyyspalvelut, joka järjestää jonotusajalle kuntouttavaa työtoimintaa omana/muuna toimintana. Palveluntuottaja informoi paikan vapautumisesta, jonka jälkeen asiakas siirtyy aiemmin valitsemalleen palveluntuottajalle.

Mikäli palvelu ei ole palveluntuottajan mielestä asiakkaalle soveltuva tai se tuottaa riskin muulle toiminnalle tai palvelun asiakkaille, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä viipymättä kaupungille. Palveluntuottajalla on oikeus hyväksyä tai olla hyväksymättä asiakasta toimintaan, mikäli siihen on riittävät perusteet. Yleinen periaate kuitenkin on, että kieltäytyminen yksittäisestä asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä, joka on annettava kaupungille tiedoksi. Palveluntuottaja ei saa asettaa asiakkaita keskenään eriarvoiseen asemaan.

## 8.3 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

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

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin myöntäminen edellyttää joko aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman tekemistä. Palvelun tulee perustua asiakkaan tavoitteelliseen kuntoutumiseen sisältäen muun muassa osallisuuden vahvistamista, motivointia, sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen opettelua, aktivointia, työnhakutaitojen ja sähköisen asioinnin opettamista, sekä työelämäntaitojen vahvistamista ja harjoittelua.

Jakson aikana asiakkaalle tehdään yksilöllinen arvio ja jatkosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan oman työntekijän kanssa. Asiakkaan arviointi tehdään aina hyvissä ajoin ennen jakson päättymistä ja yhteenveto siitä toimitetaan työllisyyspalveluihin. Arvioinnin yhteenvedossa kuvataan asiakkaan tilanteen eteneminen sekä otetaan kantaa mahdolliseen jatkosopimukseen (perustelut) tai palvelun päättymiseen kyseisellä palveluntuottajalla. Tavoitteena on asiakkaan työ- ja toimintakyvyn parantuminen siten, että hän kuntoutuu kohti avoimia työmarkkinoita tai opintoja.

1. **TYÖKYKY JA OSALLISUUS, 37e/pv**

Kuntouttavalla työtoiminnalla parannetaan henkilön työkykyä ja elämänhallintaa.

1. Tarjolla on vähintään 1-2 työtoimintatehtävää jatkuvana työtoimintana ja toiminta on ympärivuotista (vuoden aikana voi olla yhteensä enintään 6 viikkoa taukoa toiminnassa, joista kesällä 4 viikkoa).

2. Työtoimintapäiviä on 1-4 viikossa ja vähintään neljä tuntia/työtoimintapäivä.

3. Asiakkaille on tarjolla tarvetta vastaava tuki ja yksilöohjaus jakson aikana.

4. Henkilöstöllä on riittävä osaaminen kohderyhmästä.

5. Henkilöstöllä on tehtäviin opastamisessa ammatillista koulutusta ja riittävä osaaminen.

6. Ohjaustyössä on vähintään yksi palkattu henkilö.

7. Käytössä olevat laitteet mahdollistavat asiakkaille sähköisen asioinnin ja työnhaun.

8. Asiakkaille on tarjolla maksuton välipala tai ruoka, tai mahdollisuus säilyttää ja lämmittää halutessaan omia eväitä.

9. Asiakkaan osallistumispäivien määrää pyritään kasvattamaan.

1. **TYÖHÖN TAI KOULUTUKSEEN VALMENTAVA, 37 e/pv**

Palvelu on tarkoitettu niille asiakkaille, joiden tavoitteena on siirtyminen työhön tai opiskeluun kuntouttavan työtoiminnan jälkeen.

1. Tarjolla on vähintään kaksi erilaista työtehtävää ja toiminta on ympärivuotista (vuoden aikana voi olla yhteensä enintään 6 viikkoa taukoa toiminnassa, joista kesällä 4 viikkoa).

2. Työtoimintapäiviä on 2-4 viikossa ja vähintään neljä tuntia/työtoimintapäivä.

3. Asiakaspaikkoja on viisi tai enemmän.

4. Maahanmuuttajien työelämän kielitaidon vahvistamiseen kiinnitetään huomiota.

5. Henkilöstössä on ammatillisen tutkinnon suorittaneita ohjaajia tehtäviin opastamisessa.

6. Asiakkaille on tarjolla maksuton välipala tai ruoka tai mahdollisuus säilyttää ja lämmittää halutessaan omia eväitä.

7. Asiakkaalla on mahdollisuus työkorttien suorittamiseen (esim. hygieniapassi, työturvallisuuskortti). Korttikoulutusten kustannusten maksamisesta sovitaan työllisyyspalveluiden kanssa.

8. Asiakkaalla on työtoiminnassa mahdollisuus opinnollistamiseen.

9. Asiakkaille on tarjolla tarvetta vastaava yksilövalmennus ja ohjausta jatkosuunnitelman tekoa varten. Asiakas saa valmennusta työhön tai koulutukseen.

Muut huomiot koskien palvelua a. ja b.

* asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päästä tutustumaan maksutta palveluntuottajan toimintaan (esittelytapaaminen tms.) ennen kuin tekee päätöksen toiminnan aloittamisesta.
* määräaika palvelulle on maksimissaan 1v./palveluntuottaja. Poikkeuksena tilanne, jossa asiakas siirtyy palvelusta a saman palveluntuottajan palveluun b. Vuoden määräajan ylitys voi olla perusteltu myös siinä tapauksessa, että asiakkaan tilanteessa on erityiset perusteet jatkolle. Poikkeuksista/ yli vuoden jatkuvasta palvelusta tulee aina sopia ajoissa etukäteen kaupungin kanssa.

### 8.3.1 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen

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

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

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista kaupungille, TE-toimistoon sekä Kelaan. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poikkeamista.

Kaupunki maksaa vain toteutuneista toimintapäivistä.

Asiakkaan tulee saada palveluntuottajalta raportit niistä päivistä, jotka hän on velvollinen ilmoittamaan TE- toimistoon ja Kelaan.

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

### 8.3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai tilanteen niin edellyttäessä (esim. asiakkaan kolmen peräkkäisen päivän ilmoittamaton poissaolo tai toistuvat yksittäiset poissaolot) ja tällöin asiakkaan omaa työntekijää välittömästi konsultoiden. Poissaolo- ja sairauslomatilanteet selvitetään tapauskohtaisesti neuvotellen asiakkaan vastuutyöntekijän kanssa.

Irtisanomista ei kuitenkaan voi tehdä ilman kaupungin suostumusta. Kaupungin on pyrittävä järjestämään asiakkaalle soveltuva tai korvaava palvelu tai ohjattava asiakas soveltuvamman palvelun piiriin.

Palvelusetelillä tuotettavan kuntouttavan työtoiminnan pituus on yksi vuosi, mutta kuntouttavan työtoiminnan sopimusta voidaan jatkaa perustelluista syistä yli vuoden. Lain määrittämä maksimiaika kuntouttavalle työtoiminnalle on kaksi vuotta.

### 8.3.3 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 palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista siten, kuin palvelusta on markkinoitu tai muuten ilmoitettu ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä kuntouttavan työtoiminnan päätöksessä ja suunnitelmassa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 8.3.4 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 työllisyyspalveluihin asiakkaan omaan työntekijään 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 kaupungille tiedoksi purkuperusteen. Tämä koskee myös sopimuksen ennenaikaista päättymistä. Kaikissa sopimuksen päättämiseen tai päättymiseen liittyvissä tapauksissa asiakkaan ja palveluntuottajan tulee olla yhteydessä työllisyyspalveluihin asiakkaan omaan työntekijään. Mikäli yhteydenottoa viranomaisiin ei tehdä ja sopimus päätetään, se katkaisee asiakkaan työttömyysturvan.

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, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Näistä tilanteista on aina ilmoitettava kaupungille ja ensisijaisesti pyritään korjaaman tilanne neuvotteluin ja uudelleen järjestelyin.

### 8.3.5 Seuranta- ja loppuraportti

Palveluntuottajalta edellytetään kuukausittain asiakaskohtaista osallistumisraporttia ennen jokaista maksatusta.

Jokaisen kolmen kuukauden jakson jälkeen on palveluntuottajan annettava asiakkaan omavirkailijalle väliraportti asiakkaan suoriutumisesta ja edistymisestä kuntouttavassa työtoiminnassa. Väliraportissa tulee olla asiakkaan allekirjoitus ja sen pohjalta arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan jatko.

Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä palveluntuottajan on annettava loppuraportti, joka sisältää arvion asiakkaan kehittymisestä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä kuvauksen hänen vahvuuksistaan ja kehittämistä vaativista osa-alueistaan sekä suoriutumisesta annetuista työtehtävistä. Loppuraporttiin tulee sisällyttää myös jatkosuunnitelma, vastaanottava taho ja siirrosta sovittu päivämäärä. Raporttien merkinnöistä poikkeavat tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa kuntouttavan työtoiminnan asiakaskohtaista suunnitelmaa, tullaan hylkäämään.

Kaupunki voi tehdä pistokokeita palveluntuottajan luo, jolloin palveluntuottajalla tulee olla esittää päiväkohtaiset raportit. Kaupunki antaa tarkemmat ohjeet raporttien sisällöistä ja toimittamistavoista.

### 8.3.6 Tuet ja avustukset

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista muun tahon avustusta, jolla olisi kilpailua vääristävä vaikutus. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palveluseteleillä 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 pyydettäessä annettava selvitys saamistaan tuista. Hankkeelle 100-prosenttisella työajalla työskentelevät tai Salon kaupungin palkkatukityösuhteessa edelleen sijoitetut henkilöt eivät voi työskennellä palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa ohjaustehtävissä.

### 8.3.7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kuntouttavan työtoiminnan suunnitelman/palvelusopimuksen palvelun sisällöstä tehtyjen aktivointi- tai 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, sekä työtoimintapäivän tuntimääräinen kesto.

Sopimuspohjana käytetään palvelusetelitoimintaan muokattua kuntouttavan työtoiminnan sopimusta. Sen jälkeen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi, tämä saa sopimuspohjan käyttöönsä.

Sopimus tulee tehdä viimeistään kaksi vuorokautta ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Palveluntuottaja ilmoittaa salatulla sähköpostilla, puhelimitse tai toimittaa allekirjoitetun sopimuksen vastuuvirkailijalle viimeistään kaksi vuorokautta ennen jakson alkamista. Allekirjoitettu sopimus toimitetaan suoraan työllisyyspalveluihin asiakkaan vastuutyöntekijälle.

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

## 8.4 Palveluiden laskutus

Kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelien arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kalenterikuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille seuraavan kalenterikuukauden 7. päivään mennessä.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kaupungille kuukauden 7. päivään mennessä osallistumisraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta. Osallistumisraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Laskuna käytetään ensisijaisesti verkkolaskua [(liite 4).](#LaskutusohejKuntouttava4) Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Kaupunki ei maksa peruuntuneista käynneistä.

### 8.4.1. 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 kaupungilla 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 jolleivat poikkeamat ole hyväksyttäviä.

## 8.5 Hintojen muutokset

Hinnastot tehdään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassaoleviksi, jollei jokin erityinen syy puolla niiden muuttamista, esim. oleellinen muutos sääntökirjan sisältöön ja palvelusetelien porrastukseen.

Tämän sääntökirjan palvelusetelien hinnat ovat voimassa 31.12.2022 asti. Sääntökirja ja palvelusetelien hinnat tarkistetaan vuosittain.

## 8.6 Palveluiden tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palvelun tuottamiseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Kuntouttavassa työtoiminnassa huomioitava erityisesti seuraavat lait:

* Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
* Laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta (702/2020)
* 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) ja muutokset (1202/2020)
* 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)

### Liitteet:

[Liite 1 Palvelukuvaus, kuntouttava työtoiminta](#Palvelukuvauskuntouttavatyötoiminta)

[Liite 2 Vuosittain toimitettavat asiakirjat](#Vuosiliitteetkuntouttavatyötoiminta)

[Liite 3 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake,](#IlmoittautuminenPkuntouttavatyötoiminta)

[Liite 4 Laskutusohje](#Laskutusohajekuntouttavatyötoiminta)

### Liite 1 Palvelukuvaus, kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2001/20010189>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200702>

Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse, esimerkiksi kunnan eri yksiköissä. Myös kuntayhtymä, valtio, säätiö, yhdistys tai uskonnollinen yhteisö voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Lisäksi kunta voi tehdä kirjallisen sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä toisen kunnan, kuntayhtymän, rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa.

**Tavoite**

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on

* ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn
* vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä
* ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin

**Asiakas**

Aktivointisuunnitelma tehdään henkilöille, jotka ovat olleet pitkään työttöminä. Asiakas, työ- ja elinkeinotoimisto sekä kunta tekevät yhdessä aktivointisuunnitelman. Jos asiakkaan työ- ja toimintakyky eivät riitä TE-palveluihin, työhön tai koulutukseen, hänet ohjataan kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun toimintakykyä edistävään toimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan laissa säädetään siitä, ketkä ovat oikeutettuja aktivointisuunnitelmaan (tai monialaiseen työllistämissuunnitelmaan) ja kenelle kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään.

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttöminä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Palvelua tarjotaan pitkään työttömänä olleelle tai nuorelle työllistämistä tai elämänhallintaa tukevana toimintana.

**Sisältö**

Kuntouttava työtoiminta voi kestää 3-24 kk, jonka jälkeen mahdollisesta jatkosta tulee sopia uudessa aktivointisuunnitelmassa. Jakson pituus ja viikoittaisen työtoiminnan kesto riippuvat asiakkaat tarpeesta ja toimintakyvystä ja se sovitaan aina yksilöllisesti aktivointisuunnitelmassa. Kuntouttavaan työtoimintaan voi sisältyä myös ns. jaksotaukoja. Jaksotaukojen myöntämisestä sovitaan aina erikseen kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Jaksotauot kirjataan asiakkaan loppuraporttiin palvelun päättyessä. Kaupunki maksaa asiakkaalle matkakorvauksen halvimman kulkuneuvon mukaan.

Kuntouttavaan työtoimintaan henkilö voi osallistua enintään 178 päivänä 12 kuukauden aikana. Palveluntuottaja on velvoitettu seuraamaan asiakkaan toimintapäivien kertymistä sopimuksen alkamisesta lähtien.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on auttaa henkilöä pääsemään työhön, koulutukseen tai työvoimapalveluihin tukemalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Työtoiminnan sisältö on suunniteltava vastaamaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista. Kuntouttava työtoiminta voi sisältää selkeitä ja vastuullisia työtehtäviä. Toisille kuntouttava työtoiminta voi olla totuttautumista säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Kuntouttavaan työtoimintaan voi liittää myös opinnollistamista, jolla voidaan tukea henkilön jatkotyöllistymistä tai opiskelua. Työtoimintaa on mahdollista järjestää joko yksilöitynä tai ryhmämuotoisena toimintana tai näiden yhdistelmänä, asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden. Palveluun tulee sisältyä aina henkilön tarvitsema tuki ja ohjaus. Asiakkaalle nimetään sosiaalipalveluista omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan saaman tuen ja seurannan arvioinnista.

Kuntouttava työtoiminta on tavoitteellista toimintaa, jossa pitkän tähtäimen suunnitelmana on työllistyminen. Työtoiminnan jaksolle määritellään aina tavoitteet. Asiakkaan etenemistä suunnitelmassaan ja tavoitteen toteutumista seurataan väli- ja loppuarviointien avulla. Samalla voidaan tarkistaa tarve palvelun jatkamiselle, muille palveluille sekä asiakkaan valmiuksille siirtyä työllistymissuunnitelmassaan eteenpäin. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakas saa kokemuksen omasta työkyvystään ja sen mahdollisista rajoitteista.

Kaupunki maksaa asiakkaalle matkakorvauksen yli 3 km yhdensuuntaisten matkojen osalta niistä matkakuluista, jotka johtuvat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta. Matkakorvaus maksetaan halvimman matkustustavan mukaan.

Kuntouttava työtoiminta toteutetaan ensisijaisesti lähityöskentelynä. Poikkeustilanteessa toiminta voidaan myös siirtää osittain tai kokonaan etätyöskentelynä toteutettavaksi, kunhan tästä sovitaan erikseen. Etätyöskentelyllä tarkoitetaan asiakkaan kotoa käsin tapahtuvaa osallistumista toimintaan. Työtoiminnan tavoitteet ja toiminnan sisältö pysyvät ennallaan. Etätyöskentely voi pitää sisällään esim. kädentaitojen tehtäviä, ruoan valmistusta, kodinhuoltoon ja arjen hyvinvointiin liittyviä tehtäviä, luonnossa liikkumista ja ulkoilua sekä työnhakuun, kouluttautumiseen, omaan osaamiseen ja taitoihin liittyviä tehtäviä. Työskentelyssä voidaan myös hyödyntää valmiita verkkovalmennuksia. Etätyöskentelyn aikana toiminnan ohjaus järjestetään etäyhteyksien avulla. Asiakkaalle ei saa tulla etätoiminnasta ylimääräisiä kustannuksia.

### Liite 2 Vuosittain toimitettavat asiakirjat

**Ilmoituksen liitteet sekä vuosittain toimitettavat asiakirjat**

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet ilmoittautumisen yhteydessä. Liitteitä ei tarvitse toimittaa, mikäli palveluntuottaja kuuluu tilaajavastuu.fi –palveluun tai on 3 kuukauden aikana toimittanut ko. liitteitä kaupungille (maininta mille osastolle liitteet on toimitettu):

* Aluehallintoviraston todistuskopiot kuulumisesta terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin ja/tai sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin
* Ennakkoperintärekisteriote
* Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta
* Todistus sosiaalivakuutusmaksujen suorittamisesta
* Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta
* Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisesta tai muusta vastuuvakuutuksesta
* Todistus eläkevakuutuksen ottamisesta
* Henkilöstöluettelo, josta selviää nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtävä-kuvat
* Omavalvontasuunnitelma (toimitettava viimeistään 6 kk:n sisällä toiminnan aloittamisesta)
* Tiedot mahdollisista alihankinnoista (mitä hankintaan ja keneltä)

**Vuosittain toimitettavat asiakirjat**

Päivitetty omavalvontasuunnitelma, mikäli toiminta muuttuu.

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta

Todistus sosiaalivakuutusmaksujen suorittamisesta

Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta

Salon kaupunki tarkistaa Kunnan Taitoa Oy:n kautta ennakonperintärekisteriotteen sekä eläkevakuutustiedot vuosittain.

### Liite 3 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake,

Salon kaupunki

**ILMOITTAUTUMINEN PALVELUSETELITUOTTAJAKSI**

**Kuntouttava työtoiminta**

**Perustiedot palveluntuottajasta**

Nimi

Palvelusta vastaava henkilö ja ammattikoulutus

Osoite

Puhelin

Sähköposti

Toiminnan aloittamisvuosi

**Toiminnan toimintavarmuus**

Kuvaus/suunnitelma toimintavarmuudesta yllättävissä tilanteissa esim. sijaisjärjestelyt, verkostoituminen:

Minkälaista rekisteriä/dokumentointia pidätte Salon kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliasiakkaista?

**Minkä kategorian kuntouttavan työtoiminnan palvelua haluatte tarjota Salon kaupungin kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliin?**

(valitse oikea vaihtoehto, palveluiden tarkempi kuvaus ja hinnoittelu luvussa 8)

󠄀 TYÖKYKY JA OSALLISUUS

󠄀 TYÖHÖN TAI KOULUTUKSEEN VALMENTAVA

Paikka ja aika Allekirjoitus ja nimenselvennys

**Ilmoittautumislomakkeen liitteet**

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet ilmoittautumisen yhteydessä. Liitteitä ei tarvitse toimittaa, mikäli palveluntuottaja kuuluu tilaajavastuu.fi –palveluun tai on 3 kuukauden aikana toimittanut ko. liitteitä kaupungille (maininta mille osastolle liitteet on toimitettu):

* Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin
* Ennakkoperintärekisteriote
* Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta
* Todistus sosiaalivakuutusmaksujen suorittamisesta
* Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta
* Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisesta tai muusta vastuuvakuutuksesta
* Todistus eläkevakuutuksen ottamisesta
* Henkilöstöluettelo, josta selviää nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat
* Omavalvontasuunnitelma (toimitettava viimeistään 6 kk:n sisällä toiminnan aloittamisesta)
* Toimintakertomus
* Palvelukuvaus/ esite

Palveluntuottajan hylkäämisperusteita ovat konkurssi tai konkurssihakemus, selvitystila, ammattiin liittyvä lainvastainen toiminta, tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammatinharjoittamisessa lainvastaisella toiminnalla, verojen ja sosiaaliturvamaksujen laiminlyönti, velkajärjestely ja väärien tietojen anto tai pyydettyjen liitteiden puuttuminen.

Palveluntuottaja voidaan irtisanoa eli poistaa rekisteristä, mikäli tuottajan toiminta on vaatimusten tai ohjeistuksen vastaista.

Ilmoittautumista liitteineen ei käsitellä, jos se on puutteellinen eikä sitä ole tilaajan antaman kehotuksen jälkeen täydennetty.

Ilmoittautumislomakkeiden palautus alla olevaan osoitteeseen. Kuoreen merkintä kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli/tuottajarekisteri.

Salon kaupunki

Kirjaamo/työllisyyspalvelut

PL 77, 24101 Salo

käyntiosoite: Tehdaskatu 2

### Liite 4 Laskutusohje

**KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUSETELIN LASKUTUS**

Palveluseteliä voi käyttää vain viranhaltijapäätöksen mukaisen myönnetyn palvelun maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Asiakkaan palveluun liittyvät raportit toimitetaan turvapostilla asiakkaan omalle työntekijälle.

Lasku tulee osoittaa Salon kaupungille. Laskulla tulee olla tilaajan ilmoittama sähköpostiosoite ja viitetietona, mille kustannuspaikalle, kohteelle ja/tai hankkeelle/projektille lasku kuuluu sekä tilaajan nimi tai muu tilaajan antama tunnus, jonka perusteella lasku voidaan ohjata oikeaan yksikköön käsiteltäväksi. Voimassa oleva laskutusosoite tulee näkyä aina myös laskun kuvalla sekä verkko- että paperilaskuja lähetettäessä. Mikäli laskusta ei löydy virallista laskutusosoitetta, ei laskua ole mahdollista käsitellä. Puutteellisin laskutusosoitetiedoin tulevia laskuja ei käsitellä. Laskutusosoitteisiin ei tule lähettää postia, kuten irrallisia liiteitä. Laskutusosoitteisiin lähetettyä muuta postia ei välitetä eteenpäin.

**Salon kaupunki toivoo ensisijaisesti verkkolaskua sekä 30 päivän maksuaikaa**. Kaupunki ei vastaanota sähköpostilla lähettyjä laskuja. Mikäli laskuttajalla ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskua laskutusjärjestelmästä voitte käyttää maksutonta toimittajaportaalia. Toimittajaportaalin kautta on mahdollista tehdä laskuja sähköisessä muodossa ja välttää paperisesta laskutuksesta aiheutuvat kustannukset. Rekisteröityäksenne toimittajaportaaliin, ottakaa yhteyttä Sarastia Oy:n asiakaspalveluun joko [sähköisesti](https://asiakaspalvelu.sarastia.fi/lomakkeet/laskuportaalin-tukipyynto) tai soittamalla valtakunnalliseen palvelunumeroon 020 6399 400. Linkki toimittajaportaaliin <https://www.laskuhotelli.fi/portaali> ja sen käyttöohjeen <https://www.sarastia.fi/ohjeet-laskuttajalle/>.

Laskutusosoite:

Salon kaupunki, kaupunkikehityspalvelut

0037013953315000

PL 299

02066 DOCUSCAN

Verkkolaskuosoite:

0037013953315000

Verkkolaskuoperaattori: TeliaSonera Finland Oyj

Välittäjätunnus: 003703575029