



Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Kuntouttavan työtoiminnan	0
palveluseteli.....	0
Sääntökirjan palvelukohtainen osa	0
1 Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä	2
2 Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat	3
3 Palveluseteli	3
4 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	5
5 Palvelusetelin voimassaolo	7
6 Asiakastietojen luovuttaminen	7
7 Sopimus.....	8
8 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet	10
8.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta	10
8.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	11
8.3 Palvelun sisältövaatimukset	12
8.4 Palautteen ja muun vaaditun materiaalin toimittaminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle	15
8.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen	15
8.6 Jonotoiminta ja omasta jonosta poistuminen	15
8.7 Laadunvalvonta, reklamaatiot ja asiakaspalaute	16
8.8 Lisäpalvelut	18
8.9 Laskutus	19

Tyyppi
29.12.2023
Diaarinumero

Palvelusetelin sääntökirja
Palvelukohtainen osa
Hyväksytty:
Etelä- Karjalan hyvinvointialueen hallitus
25.10.2022, § 153

Kuntouttava työtoiminta – sääntökirjan palvelukohtainen osa

Tutustu palvelusetelien sääntökirjojen yleiseen osaan, joka koskee kaikkia palveluseteleitä. Tämän sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliin liittyvät ohjeet ja säännöt.

1 Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, jota säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 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. Tässä kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin toimintaohjeen palvelukohtaisessa osassa käytetään Etelä-Karjalan työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta lyhennettä TYP.

2 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 työllistymistä 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 sekä Tietosuojalaki määrittelevät keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä.

3 Palveluseteli

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

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palvelusetelijärjestelmänä toimii [Palse.fi](https://palse.fi) -portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään. Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi. Ohjeet rekisteröitymiseen ja hakeutumiseen.

Hyväksymisestä tai hylkäämisestä tehdään viranhaltijapäätös. Päätös kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee Etelä-Karjalan hyvinvointialue palvelusetelin tuottamiselle asetettujen hyväksymiskriteerien perusteella.

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

Asiakas ei voi itse vaatia palveluseteliä palveluun, vaan palvelusetelin myöntämisestä päättää Etelä-Karjalan hyvinvointialue asiakkaan palvelutarvearvion perusteella. Päätös perustuu myös Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimäärärahojen riittävyteen.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi perustellusti ja TYPin kanssa keskustellen vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajien tiedot annetaan asiakkaalle aktivointisuunnitelman / monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisen yhteydessä. Palveluntuottajien tiedot ovat nähtävissä myös Palse.fi-portaalissa. Asiakas voi nähdä palvelusetelinsä saldon ja palveluntuottajan tekemät tapahtumakirjaukset portaalista.

Palveluseteliä käytettäessä Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei ole sopimussuhteinen palveluntuottajaan. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen yhteyshenkilönä kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelipalvelun **tuottamiseen, hyväksymiseen, kehittämiseen ja laatuerokeamiin** liittyvissä asioissa toimii TYPin Imatran toimintayksikön esimies. **Asiakaskohtaisissa asioissa** otetaan yhteys Etelä-Karjalan TYPiin ja asiakkaan vastuuvirkailijoihin.

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

4 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palvelusetelin arvon päättää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallitus.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelille on määritelty hintakatto. Palvelusetelin arvo on

- työhön ja koulutukseen suuntaava palvelu 41,20 €/toimintapäivä (Palse 1)

- työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelu 41,20 €/toimintapäivä (Palse 2)

- osallisuutta tukeva palvelu 20,00 €/toimintapäivä (Palse 3).

Palveluseteli on tasasuuruinen, jolloin asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Palvelusetelin arvo sisältää kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien käytännön järjestelyt ja ammatillisen työvalmennuksen sekä palveluseteli 1 ja 2 osalta yksilövalmennuksen. Palveluntuottajan tulee sovittaa yksilövalmennuksen sisältö ja määrä asiakkaan palvelutarpeen mukaiseksi. Palveluntuottaja määrittelee työtoiminnan ja yksilövalmennuksen osuuden palvelussa asiakaskohtaisesti.

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

Palveluportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja tuntimäärän mukaan.

Bonus- järjestelmä (toimintapäiväkorvaus positiivisen keskeytyksen osalta):

- Palveluntuottajalle maksetaan kahdeksan (8) päivän toimintapäiväkorvaus, mikäli asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille (ilman palkkatukea) toimintajakson aikana vähintään kuudeksi (6) kuukaudeksi (työaika vähintään 18 h/vk) tai aloittaa oppisopimuskoulutuksen. Voidaan hyödyntää myös rekrytointitukena maksettu palkkatuki työsuhteen alussa.
- Palveluntuottajalle maksetaan neljän (4) päivän toimintapäiväkorvaus, mikäli asiakas työllistyy palkkatuella vähintään kahdeksaksi (8) kuukaudeksi (työaika

vähintään 18 h/vk) tai aloittaa tutkintoon johtavan koulutuksen. Opiskelun aloituksen palveluntuottaja todentaa lähettämällä oppilaitokselta tulleen tiedon opiskelupaikan saamisesta (esim. kuvakaappaus opintopolusta, sisältäen henkilötiedot).

- Palveluntuottajalle maksetaan kahden (2) päivän toimintapäiväkorvaus, mikäli asiakas pääsee työkokeiluun yritykseen.
- Korvaus edellyttää, että palveluntuottaja on ollut myötävaikuttamassa asiakkaan työllistymiseen tai koulutuksen aloittamiseen.

Poissaoloista laskuttaminen:

Asiakkaan poissaolopäivistä ei makseta korvausta. Poikkeuksena työ- ja toimintakyvyn selvityksen palvelu (Palse 2) ja osallisuutta tukeva palvelu (Palse 3), joiden osalta laskutusperusteet alla olevasti:

- Työhön- ja koulutukseen suuntaava palvelu (Palse 1)
 - ➔ Ei laskutettavia poissaoloja
- Työ- ja toimintakyvyn selvityksen palvelussa (Palse 2) palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata sairauslomatoistuksella olevista poissaoloista (työ- ja toimintakyvyn rajoitteisiin liittyvät, ei akuutit infektio- tai muut vastaavat sairaudet)
 - ➔ Enintään kalenteriviikon toimintapäivien ajalta (esim. sopimuksessa on määritelty toimintapäivä 3 pv/vk – voidaan laskuttaa yhteensä 3 sairauspoissaolopäivää jakson aikana). Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana korvataan sairauspoissaolosta palveluntuottajalle enintään yksi sairauslomajakso.
- Osallisuutta tukevassa palvelussa (Palse 3) palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata poissaoloista
 - ➔ Enintään viisi (5) toimintapäivää kolmen (3) kuukauden sopimusjaksolla

- Enintään kymmenen (10) toimintapäivää kuuden (6) kuukauden sopimusjaksolla

5 Palvelusetelin voimassaolo

Palveluseteli on voimassa hallintopäätökseen 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 (7 + 7) sisällä palvelusetelin saamisesta.

- Työhön ja koulutukseen suuntaavan palvelun kestoksi keskimäärin arvioitu 6 kk ja asiakkaat osallistuvat pääsääntöisesti palveluun 3–4 päivää viikossa.
- Työ- ja toimintakyvyn selvitysten palvelun kestoksi on arvioitu 6–9 kk ja asiakkaat osallistuvat pääsääntöisesti 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 Palveluportaalista. Mikäli palvelun tarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä. Asiakkaan tulee olla yhteydessä Etelä-Karjalan hyvinvointialueeseen (TYPiin) hyvissä ajoin ennen palvelusetelin voimassaolon päättymistä.

Asiakas voi halutessaan tutustua palveluun ja työtoimintapaikkaan.

Tutustumiskäynnin tulee tapahtua 14 vrk:n sisällä palvelusetelin saamisesta.

Palveluun tutustumisesta ei saa periä asiakkaalta kustannuksia.

6 Asiakastietojen luovuttaminen

Etelä-Karjalan hyvinvointialue kertoo 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.

Asiakkaalle laadittu suunnitelma liitetään asiakkaan luvalla palvelusetelipäätökseen (nidottuna) ja asiakas toimittaa suunnitelman palveluntuottajalle tai asiakkaan vastuuvirkailija voi asiakkaan suostumuksella lähettää suunnitelman palveluntuottajalle salatulla sähköpostilla.

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

7 Sopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus silloin, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Varsinaista palvelua tuottaessa, sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Etelä-Karjalan hyvinvointialueeseen.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille laaditaan kirjallinen sopimus, johon merkitään suunnitelman mukaisesti mm. palvelun sisältö, kesto ja tavoitteet. Lisäksi sopimuksessa sovitaan läsnäolosta ja sopimuksen irtisanomisesta. Sopimus tehdään määräaikaisena, enintään asiakkaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluportaalista. Sopimus pohjana käytetään palvelusetelitoimintaan muokattua kuntouttavan työtoiminnan sopimusta. Kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi, tämä saa sopimus pohjan käyttöönsä palveluportaalista.

Sopimus tulee tehdä viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Palveluntuottaja ilmoittaa salatulla sähköpostilla, puhelimitse tai toimittaa allekirjoitetun sopimuksen vastuuvirkailijalle viimeistään 2 päivää ennen jakson alkamista. Allekirjoitettu sopimus toimitetaan aina vastuuvirkailijalle.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Mikäli asiakkaalla on kolme peräkkäistä luvatonta poissaolopäivää, palveluntuottaja on yhteydessä TYPin vastuuvirkailijaan. Poissaolo- ja sairauslomatilanteet selvitetään tapauskohtaisesti neuvotellen TYPin vastuuvirkailijan kanssa.

Asiakkaan valinta ja sopivuus

Yleinen periaate on, että kieltäytyminen yksittäisestä asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä, joka on annettava Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle (TYPille) 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 Etelä-Karjalan hyvinvointialueeseen (TYPiin) ja selvittää asiaa tapauskohtaisesti.

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 Etelä-Karjalan hyvinvointialueeseen (TYPiin) 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 Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle purkuperusteen. Tämä koskee myös sopimuksen ennen aikaista päättymistä. Kaikissa sopimuksen päättämiseen tai päättymiseen liittyvissä tapauksissa asiakkaan ja palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Etelä-Karjalan hyvinvointialueeseen (TYPiin). Mikäli yhteydenottoa viranomaisiin ei tehdä ja sopimus päätetään, sillä voi olla vaikutus asiakkaan työttömyysturva-oikeuteen. Ratkaisun asiasta tekee työttömyysturvan maksaja TE-toimiston lausunnon perusteella.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle (TYPille) 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 loma-aikojen tai asiakkaan toiveen perusteella, asiasta tulee hyvissä ajoin etukäteen neuvotella asiakkaan vastuuvirkailijan kanssa (muutos saattaa vaikuttaa asiakkaan matkojen korvaamiseen).

8 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

8.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään oikaisuvaatimuskelpoinen viranhaltijapäätös (hallintopäätös). Palveluntuottajien tiedot annetaan asiakkaalle aktivointisuunnitelman yhteydessä. Palveluntuottajien tiedot ovat nähtävissä myös Palse.fi- portaalissa.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun seitsemän (7) vuorokauden kuluessa hallintopäätöksen saamisesta. Palvelun on alettava viimeistään neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa hallintopäätöksen saamisesta. Huomioitavaa sopimuksen teossa: palvelusetelillä tuotettava palvelu voi alkaa kaksi vuorokautta sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen (edellyttää, että tieto sopimuksesta on Typin vastuuvirkailijalla sopimuksen allekirjoituspäivänä). Mikäli palvelu ei toteudu yllä mainitussa aikarajassa, palveluntuottaja ilmoittaa TYPin vastuuvirkailijalle syyn ja tiedon siitä, milloin palvelu on mahdollista aloittaa.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta käy ilmi palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne. Näiden tietojen avulla Palveluportaalista voidaan tarkistaa palvelusetelin voimassaolo ja myönnetty/jäljellä oleva tuntimäärä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä.

8.2 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 maakunnallisista työ- ja koulutusmarkkinoista sekä useamman vuoden ajalta kokemusta työttömien työnhakijoiden aktivoinnista ja työllistämisestä. Henkilöstöllä on koulutus pohjaista osaamista ja työkokemusta elämänhallintaan (mielenterveyteen, päihteiden käyttöön, päivärytmiin ym.) liittyvistä asioista.
- Palveluntuottaja sitoutuu omatoimiseen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen sekä yhteiseen kehittämistyöhön palvelun järjestäjän (Etelä-Karjalan hyvinvointialue) kanssa.

8.3 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee noudattaa tässä toimintaohjeessa 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.

Palvelun sisällölle asetetut vaatimukset ja tulostavoitteet

- Palveluntuottaja tuottaa palvelua hyväksyen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen määräämän hintakaton.
- Palveluntuottaja sopii sopimuksessa asiakkaan kanssa, miten mahdollisista poissaoloista ilmoitetaan ja kenelle (lainsäädäntö huomioiden, palveluntuottaja hoitaa ilmoitukset Kelaan). Palveluntuottaja ilmoittaa poissa-oloista TYPin vastuuvirkailijalle.
- 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 ja etävalmennusta erikseen sovittaessa.
- Palveluntuottaja ilmoittaa mahdollisista muutoksista ja epäkohdista palvelusetelin viranomaisyhteyshenkilölle.

Palvelun tuloksena

- Palveluntuottaja kutsuu arviointiin asiakkaan ja TYPin vastuuvirkailijat. Mikäli palveluntuottajan palvelussa on useampia saman vastuuvirkailijan asiakkaita, on suositeltavaa toteuttaa arvioinnit peräkkäin. Pääsääntö, että vetovastuu palveluntuottajalla. Erikseen sopien vastuuvirkailijan ja palveluntuottajan edustajan kesken muusta järjestelystä (vetovastuu vastuuvirkailijalla).
- Palveluntuottaja tuottaa kirjallisen arvioinnin jokaisesta toimintajaksosta. Alustava arviointi tulostettuna vastuuvirkailijalle arviointikeskusteluun. Lopullinen palautetaan Palse-portaaliin. Etäarvioinneissa alustavan arvioinnin tulostus etukäteen TYPin vastuuvirkailijalle.

- Tilaajan laatima rakenteinen arviointilomake täytetään kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli jakso keskeytyy kahden viikon sisällä, arviointia ei vaadita.
- Palveluntuottaja liittää Palse-portaaliin myös asiakkaan oma-arvioinnin
- Palveluntuottaja toimittaa vaaditut ja laaditut kirjalliset dokumentit ja arvioinnit Palveluportaaliin palvelun päätyttyä (viimeistään viiden arkipäivän sisällä palvelun päättymisestä).
- 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 rakenteisen arviointilomakkeen "Jatkosuunnitelma" osioon (ei tarvita erillistä liitettä).

Työhön ja koulutukseen suuntaavassa palvelussa palveluntuottaja sisällyttää suunnitelmaan myös alla olevat 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 työ- kokeilupaiikkoja, varmistaa, että asiakas on niihin yhteydessä sekä tekee kontaktoinneista listauksen.
 - Edellä mainitut listaukset palveluntuottaja liittää rakenteisen arviointilomakkeen "Jatkosuunnitelma" osioon.
- ➔ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio (rakenteinen lomake) ja Asiakkaan arvio (liitteenä).

Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelussa täytetään työtoimintapaikan arvio sekä erillinen arviointi työssä suoriutumisesta.

- ➔ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio (rakenteinen lomake), Arviointi työssä suoriutumisesta (rakenteinen lomake) ja Asiakkaan arvio (liitteenä).

Osallisuutta tukevassa palvelussa täytetään työtoimintapaikan arvio

- ➔ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio (rakenteinen lomake) ja Asiakkaan arvio (liitteenä).

8.4 Palautteen ja muun vaaditun materiaalin toimittaminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja antaa Palveluportaalin kautta palautteet ja muun kohdassa 9.3 vaaditun materiaalin palvelun päätyttyä (palvelun päättymisestä viiden (5) arkipäivän sisällä). Palveluportaaliin voi kirjata tietoja ja palautetta palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajan.

Palautteen ja materiaalien toimittaminen on ehto laskun maksamiselle.

8.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Palvelu katsotaan viivästyneeksi, mikäli sen aloitus myöhästyy sovitusta neljäntoista (14) vuorokauden ylärajasta, tai mikäli asiakas ei ole ottanut yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan seitsemän (7) vuorokauden sisällä palvelusetelin saamisesta.

Poikkeustapauksissa palvelu katsotaan peruuntuneeksi erikseen kolmikantana sovittaessa (kolmikantana Etelä-Karjalan hyvinvointialue /TYP, asiakas, palveluntuottaja).

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä ei sovelleta tämän toimintaohjeen yleisen osan kohtaa 7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio.

8.6 Jonotoiminta ja omasta jonosta poistuminen

Mikäli palveluntuottajalla ei perustellusta syystä ole mahdollista ottaa asiakkaita palveluun, asiasta on ilmoitettava Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle välittömästi. Palveluntuottaja informoi asiakaskohtaisesti, jos asiakkaan toivomalla pajalla ei

ole vapaata paikkaa tai toiminnan aloittaminen viivästyy sovitusti.

Palveluntuottajat ilmoittavat kootusti vapaat/täytetyt pajapaikat.

8.7 Laadunvalvonta, reklamaatiot ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategiaan.

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen 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 (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palvelun taso vastaa jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toimijalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen ja seuraa myös omalla laadunvalvontajärjestelmällä tuottamiensa palvelujen laatua. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittareina käytetään mm. sosiaali- ja potilasasiavastaaville tehtyjen valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja muiden reklamaatioiden määrää.

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 Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Henkeen, terveyteen tai turvallisuuteen liittyvät reklamaatiot tulee saattaa välittömästi (viimeistään 24 tunnin sisällä) Etelä-Karjalan hyvinvointialueen (TYPin) tietoon. Mikäli näin ei tehdä, palvelu päättyy välittömästi.

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

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle palautetta kuntouttavan työtoiminta -palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän toimintaohjeen vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot Etelä-Karjalan hyvinvointialueen tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen edustajalle.

Palveluntuottajien toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueella. Etelä-Karjalan hyvinvointialue tekee säännöllisesti valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan oma-valvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista. Etelä-Karjalan hyvinvointialue järjestää vähintään kaksi Etelä-Karjalan

hyvinvointialueen alueen palveluntuottajien yhteistyökokousta vuodessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista ainakin toiseen näistä tapaamisista.

Palvelun toteutumista arvioidaan myös erikseen sovittavissa sidosryhmätapaamisissa, joissa ovat mukana palveluntuottaja ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta Etelä-Karjalan työllisyyden monialainen yhteispalvelu (TYP). Sidoryhmätapaamisten sisältönä ovat palvelujen määrällinen ja laadullinen toteutuminen, asiakaspalautteen läpikäyminen ja palvelun kehittämiseen liittyvät asiat. Tapaamisia on vuosittain 1-2, koollekutsujana Etelä-Karjalan hyvinvointialue.

Palvelun tuottamiseen liittyvät arviointimittarit

- Yhteydenottoaika: A. Asiakas ottaa yhteyttä hallintopäätöksen (=palvelusetelin) saatuaan palveluntuottajaan 7 vrk:n sisällä ja B. Asiakas aloittaa kuntouttavan työtoiminnan 14 vrk:n sisällä hallintopäätöksen (=palvelusetelin) saamisesta.
- Palvelun tulos (laadittu asiakkaalle eteenpäin vievä ja realistinen jatkosuunnitelma, työkyvyn ja tai osaamisen arviointi, koulutus- ja työpaikkalistaukset jne.)
- Asiakastyytyväisyys (onko saatu palaute myönteistä vai kielteistä)
- Asiakkaan tekemien yhteydenottojen määrä (työ ja koulutus sekä työhön tai koulutukseen suuntaamista tukevat palvelut ja toiminnot esim. ammatinvalintapsykologikäynti)
- Palveluntuottajien tyytyväisyys palvelusetelijärjestelmään ja yhteistyöhön
- Bonus-järjestelmän huomioiminen mittareissa: kuinka monta henkilöä bonusjärjestelmän piirissä

8.8 Lisäpalvelut

Etelä-Karjalan hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon

suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992). Etelä-Karjalan hyvinvointialueen korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliä käyttävä asiakas ei osta lisäpalveluja. Erikseen kolmikannassa (asiakas, palveluntuottaja, TYP) 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). Toteutuneet toimintapäivät maksetaan asiakkaalle TYPiin toimitetun tunti-ilmoituslomakkeen perusteella jälkikäteen.

8.9 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston mukaisesti. Laskutus tapahtuu Palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Verkkolaskuosoite: (Effector) 003732213131152

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Verkkolaskuoperaattori: Basware

Välittäjän tunnus BAWCFI22

Viite: Kuntouttava työtoiminta/palvelusetelin laskuviite

Paperilaskut:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

PL 9892, 00026 Basware

Viite: Kuntouttava työtoiminta/ palvelusetelin laskuviite

Laskun lähettäminen sähköpostilla: ekhva@bscs.basware.com

Etelä-Karjalan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP/Palveluseteli

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunniste)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Karjalan hyvinvointialue, Basware)
- Palveluportaalista saatu laskuviite
- verottomuuden peruste esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut (veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti TAI veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §)
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.

Vuodenvaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset laskut Etelä-Karjalan hyvinvointialue palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta kuntouttavan työtoiminnan palvelusta.

Asiakas luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot (palvelusetelin numero ja tuottajatunniste), jotta

palveluntuottaja voi laskuttaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vaatimalla tavalla.

Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella TYPin palvelusihteeriltä p. 040 517 5669 tai 0400 183 117.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

etunimi.sukunimi@ekhva.fi

www.ekhva.fi

Y-tunnus: 3221313-1

Asiakirja päättyy tähän.