



Palvelusetelin toimintaohje

Kuntouttava työtoiminta

SISÄLLYSLUETTELO

I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA.....	1
1 PALVELUSETELI.....	1
2 MÄÄRITELMÄT.....	2
3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET	3
4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....	4
5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	4
5.1 ALIHANKINTA	7
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	7
5.3 KIELITAITO.....	8
6 TOIMITETTAVAT TIEDOT	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	9
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET	10
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	11
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO	11
7.4 SOPIMUKSEN PURKU	12
7.5 VAHINGONKORVAUS.....	12
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	12
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	13
8.1 REKISTERINPITO.....	13
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS	14
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT.....	14
8.4 TIETOTURVA JA TIETOSUOJAN OMAVALVONTASUUNNITELMA	15
8.5 TURVALLISUUSSOPIMUS.....	15
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	16
10 VEROTUS.....	17
10.1 TULOVEROTUS	17
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	17
11 MATKAKORVAUKSET	18
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	19
13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN.....	19
II KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA – TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA	20
1 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN MÄÄRITELMÄ.....	20
2 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKKAAT	20
3 PALVELUSETELI.....	21
4 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU.....	22

5 PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO	24
6 PALVELUN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	24
7 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN	25
8 SOPIMUS	26
9 PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	27
9.1 YHTEYDENOTTO JA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN AJANKOHTA.....	27
9.2 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	28
9.3 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	29
9.4 PALAUTTEEN JA MUUN VAADITUN MATERIAALIN TOIMITTAMINEN EKSOTELLE.....	31
9.5 PALVELUN VIHÄSTYMINEN TAI PERUUNTUMINEN	31
9.6 JONOTOIMINTA JA OMASTA JONOSTA POISTUMINEN	31
9.7 LAADUNVALVONTA, REKLAMAATIOT JA ASIAKASPALAUTE.....	32
9.8 LISÄPALVELUT	34
9.9 LASKUTUS.....	34

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (jäljempänä Eksote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden *tuottajaksi*. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palvelusteliassiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Yleiseen osaan on koottu lakien ja asetusten mukaiset sote- palvelujen tuottajien vaatimukset. Palvelukohtaisissa osissa kuvataan tarkemmin tuotettavien palvelujen sisältöjä ja tarkennetaan palveluntuottajille asetettuja palvelukohtaisia vaatimuksia.

Toimintaohjeessa Eksote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Eksoten käytössä olevissa palvelueteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea haetun palvelusetelipalvelun tuottamiseen.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Eksoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja Eksote on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvolisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Eksotelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Eksote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Eksoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Eksote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Eksote ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta tai asiakasta.

2. palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastuuksissa olevan Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

3. omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4. palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Eksoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Eksote valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelille arkistoitaviksi.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelle.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Eksoten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimiksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymisperusteet täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua [Eksoten strategiaan](#). Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen Eksoten kirjaamoon. Hakemuksen käsittelyaika on **kolme** kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisperusteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä käsittelyajan kuluessa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin, yhdistys- tai säätiörekisteriin.
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/ kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Eksoten toiminnalta.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

6. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä.
7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Lähettää omavalvontasuunnitelman Eksotelille kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Eksoten ulkopuoliselta otettavan salassapitositoumuksen.
15. allekirjoittaa Eksoten turvallisuussopimuksen. Noudattaa sopimuksessa määriteltyjä ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta käsitellessään Eksoten toimeksiannosta henkilötietoja Eksoten lukuun.
16. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus poti-

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

lasasiakirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

17. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
18. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
20. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutusvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
22. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
23. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
24. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Eksoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
26. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
27. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.
28. huolehtii että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja nimikortin perusteella
29. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Eksotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman loma-keuhja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Mikäli palvelua voidaan tuottaa suomen kielen lisäksi jollain toisella kielellä, palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön kielitaidosta Eksotelle.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Kielitaitovaatimuksia voidaan täsmentää palvelusetelin toimintaohjeen palvelukohtaisessa osassa.

6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

1. kaupparekisteri-, yhdistys- tai säätiörekisteriote
2. todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
3. todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
4. vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

5. *vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
6. henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
7. tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
8. alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
9. kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattiharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
10. ajantasainen toimintasuunnitelma

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

11. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
12. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta ja työnteon keskeisistä ehdoista
13. vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
14. Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
15. Eksoten turvallisuussopimus palvelusetelipalveluista allekirjoitettuna
16. seloste henkilötietojen käsittelytoimista (turvallisuussopimuksen liite)
17. todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelu -rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta
18. lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja
19. omavalvontasuunnitelma sisältäen tietoturvan ov-suunnitelman.

Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjaamoon tulee toimittaa raportti, josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

Huom.*palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Meidän IT ja talous Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen **sopimukseen**. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakkaalla on oikeus saada Eksotelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuusuuden

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tulosidonnaisissa palveluseleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Eksotelle.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Eksote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Eksote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Eksote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Eksotelle. Jos Eksote hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

7.4 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Eksote ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palveluntuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palveluntuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

8.1 Rekisterinpito

Eksote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaisissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Eksote rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Eksote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Eksote päättää asiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Eksotelle tai, jos palveluntuottajan ja Eksoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Eksote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Eksote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Eksote voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä toimintaohjetta täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omissa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Eksoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslais- ja potilaslais- sa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät toimitetaan Eksotelle. Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Eksoten arkistoon. Tietojen toimittaminen Eksotelle tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Eksotelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Eksoten tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Eksoten arkiston kanssa. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Siirtoluettelon malli löytyy Eksoten yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta:

www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Eksotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisen nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Eksotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

**Yleinen osa**

23.10.2019 EKSTPHAL § 209
Hyväksytty: EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittika. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan Eksoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

8.4 Tietoturva ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla varmistetaan riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä henkilötietojen käsittelyyn liittyvä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittika. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava.

Lisätietoja:<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/kanta-palvelujen-kayttoonotto/ennen-kayttoonottoa-tehtavat-valmistelut/tietoturvan-ja-tietosuojan-omavalvontasuunnitelma>

8.5 Turvallisuussopimus

Tuottajan tulee allekirjoittaa palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan turvallisuussopimus palvelusetelipalveluita koskien. Turvallisuussopimuksessa määritellään Eksotea ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja Eksoten toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Eksoten puolesta. Tällä sopimuksella ei kuitenkaan poiketa lainsäädännön asettamista pakottavista velvoitteista. Turvallisuussopimuksen liitteenä tulee antaa seloste henkilötietojen käsittelytoimista. Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjaimoon tulee toimittaa raportti josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Eksotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Eksoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähen-nykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
2. 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 myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

**Yleinen osa**

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliiin, mikäli se on otettu käyttöön tulosalueella. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin tulosalueen palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapito-säännöt kuin Eksoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Eksote sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Eksoten hallitus. Eksotella on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimintaohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Eksoten hallitus. Palvelukohtaisten osien päivitykset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Eksote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Eksotelle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Eksotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Eksote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 9 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelu-

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

setelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Eksoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Eksotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Eksoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Eksotelle.

II Kuntouttava työtoiminta – toimintaohjeen palvelukohtainen osa

1 Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä

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

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 työllistämistä tai elämänhallintaa tukevana toimintana.

Palveluseteli on vaihtoehto kuntouttavan työtoiminnan palvelun hankkimiseen silloin kun asiakas on valmistautumassa koulutukseen ja työhön tai kun

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen tarvitaan ammatillista arviointia ja raportointia tai asiakas tarvitsee ammatillista tukea työelämäosallisuuden vahvistamiseen.

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

3 Palveluseteli

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista muun tahon avustusta, jolla olisi kilpailua vääristävä vaikutus. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palvelueteleillä toteutettu palvelutuotanto on eriytettävä muilla yhteiskunnan avustuksilla tai hankerahoituksella toteutettavista toimista niin, että samaa asiakastyön tulosta ei voi käyttää maksu- tai laskutusperusteena useille eri tilaajille tai rahoittajille. Tuottajan on pyydettyäessä annettava selvitys saamistaan tuista. Hankkeelle 100-prosenttisella työajalla työskentelevät eivät voi työskennellä palvelueteleillä tuotettavassa palvelussa.

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluportaali (palse.eksote.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluportaalisissa).

Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi. Palveluportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Eksoten yrittäjäneuvonnasta vastaavalta palveluohjaajalta. Päätöksen kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee Sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön (Soty) yksikön palvelupäällikkö Eksoten palvelusetelin tuottamiselle asetettujen hyväksymiskriteerien perusteella.

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

Asiakas ei voi itse vaatia palveluseteliä palveluun, vaan palvelusetelin myöntämisestä päättää Eksote asiakkaan palvelutarvearvion perusteella. Päätös perustuu myös Eksoten kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimäärärahojen riittävyyteen.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi perustellusti ja TYPin kanssa keskustellen vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajaluettelo annetaan asiakkaalle aktivointisuunnitelman yhteydessä, ja se on luettavissa myös Eksoten

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

internet-sivuilta www.eksote.fi. Palveluportaalissa asiakas voi lukea palvelusetelin palveluntuottajaluetteloa ja katsoa palvelusetelinsä saldoa sekä palveluntuottajan tekemiä tapahtumakirjauksia.

Palveluseteliä käytettäessä Eksote ei ole sopimussuhteinen palveluntuottajaan. Eksoten yhteyshenkilönä kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelipalvelun **tuottamiseen, hyväksymiseen ja kehittämiseen liittyvissä asioissa** toimii Sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön (Soty) yksikön palvelupäällikkö. **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 Eksoten hallitus. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelille on määriteltä hintakatto. Palvelusetelin arvo on

- työhön ja koulutukseen suuntaava palvelu 41,20 €/toimintapäivä
- työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelu 41,20 €/toimintapäivä
- osallisuutta tukeva palvelu 20,00 €/toimintapäivä.

Palveluseteli on tasasuuruinen, jolloin asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Palvelusetelin arvo pitää sisällään kuntouttavan työtoiminnan ja yksilövalmennuksen Työhön ja koulutukseen suuntaava palvelun ja Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palvelun osalta. Palveluntuottaja määrittelee asiakkaan tarpeen mukaisesti työtoiminnan ja yksilövalmennuksen jakautumisen palvelusetelipalvelussa.

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

Palveluportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja tuntimäärän mukaan.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

Bonus- järjestelmä (toimintapäiväkorvaus positiivisen keskeytyksen osalta):

- Palveluntuottajalle maksetaan kahdeksan (8) päivän toimintapäiväkorvaus, mikäli asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille 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 yritykseen vähintään kahdeksaksi (8) kuukaudeksi (työaika vähintään 18 h/vk) tai aloittaa tutkintoon johdettavan koulutuksen.
- Palveluntuottajalle maksetaan kahden (2) päivän toimintapäiväkorvaus mikäli asiakas pääsee työkokeiluun avoimille työmarkkinoille
- 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 ja osallisuutta tukeva palvelu).

- Työhön- ja koulutukseen suuntaava palvelu
 - ➔ Ei laskutettavia poissaoloja
- Työ- ja toimintakyvyn selvityksen palvelussa palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata sairauslomatoistuksella olevista poissaoloista (työ- ja toimintakyvyn rajoitteisiin liittyvät, ei akuutit infektio- tai muut vastaavat sairaudet)
 - ➔ Enintään kalenteriviikon toimintapäivien ajalta (esim. sopimuksessa on määritelty toimintapäivä 3 pv/vk – voidaan laskuttaa yhteensä 3 sairauspoissaolopäivää jakson aina). Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana korvataan sairauspoissaolosta palveluntuottajalle enintään yksi sairauslomajakso.
- Osallisuutta tukevassa palvelussa palveluntuottajalle voidaan tilaajan päätöksellä korvata poissaoloista
 - ➔ Enintään viisi (5) toimintapäivää kolmen (3) kuukauden sopimusjaksolla
 - ➔ Enintään kymmenen (10) toimintapäivää kuuden (6) kuukauden sopimusjaksolla

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

5 Palvelusetelin voimassaolo

Palveluseteli on voimassa hallintopäätökseen määritellyn ajan, joka on asiakas-kohtaisen 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 palveluun 3-4 päivää viikossa.
- Työ- ja toimintakyvyn selvitysten palvelun kestoksi on arvioitu 6 – 9 kk ja asiakkaat osallistuvat palveluun 2-4 päivää viikossa
- Osallisuutta tukevan palvelun kesto on keskimäärin 12 kk ja asiakkaat osallistuvat palveluun pääsääntöisesti 1 – 2 päivää viikossa.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassaolon Palveluportaalista. Mikäli palvelun tarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä. Asiakkaan tulee olla yhteydessä Eksoteen (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 Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (570/2009)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Tietosuojalaki (5.12.2018/1050)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

7 Asiakastietojen luovuttaminen

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

Asiakkaan TYPissä tehdystä suunnitelmasta luovutetaan asiakkaan luvalla asiakkaan valitsemalle palvelusetelipalveluntuottajalle seuraavia tietoja, jotka liittyvät mm.

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

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

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

8 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 Eksoteen.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille laaditaan kirjallinen sopimus, jossa soviin mm. palvelun sisällöstä, kestosta, tavoitteista, läsnäolosta ja sopimuksen irtisanomisesta. Sopimus tehdään määräaikaisena, enintään asiakkaan Eksotelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon Palveluportaalista. Sopimus pohjana käytetään palvelusetelitoimintaan muokattua kuntouttavan työtoiminnan sopimusta. Sen jälkeen 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, tai tilanteen niin edellyttäessä (esim. asiakkaan kolmen peräkkäisen päivän ilmoittamaton poissaolo tai toistuvat yksittäiset poissaolot) ja tällöin Eksotea (TYPiä) välittömästi konsultoiden. 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 Eksotelta (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 Eksoteen (TYPiin) ja selvittää asiaa tapauskohtaisesti.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

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 vaihtoehtoinen palvelu ei sovellu asiakkaalle, palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Palveluntuottajan tulee tällöin ottaa yhteyttä Eksoteen (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 Eksotelle purkuperusteen. Tämä koskee myös sopimuksen ennenaikaista päättymistä. Kaikissa sopimuksen päättämiseen tai päättymiseen liittyvissä tapauksissa asiakkaan ja palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Eksoteen (TYPiin). Mikäli yhteydenottoa viranomaisiin ei tehdä ja sopimus päätetään, se katkaisee asiakkaan työttömyysturvan.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Eksotelle (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).

9 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

9.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään viranhaltijapäätös (hallintopäätös). Päätöksen lisäksi TYP tulostaa Effectorista luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista ja antaa asiakkaalle Eksoten palveluseteli-asiakasesitteen sekä palveluntuottajien Eksotelle tuottajaksi hyväksymisen yhteydessä toimittamia esitteitä.

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*

**Yleinen osa**

23.10.2019 EKSTPHAL § 209
Hyväksytty: EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

tuotettava palvelu voi alkaa kaksi vuorokautta sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen (edellyttäen, että tieto sopimuksesta on Typin vastuuvirkailijalla sopimuksen allekirjoituspäivänä).

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 Eksotelle annetut tiedot ovat ajan tasalla.

9.2 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).
 - o 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.
 - o Muut tehtävät/koulutus: Riittää alempi sosiaali- ja terveysalan koulutus tai työtehtävään soveltuva koulutus ja riittävä työkokemus kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden kanssa työskentelystä.
 - o Henkilöstöllä on vahva tuntemus paikallisista ja maakunnallisesta työ- ja koulutusmarkkinoista sekä useamman vuoden ajalta kokemusta työttömien työnhakijoiden aktivoinnista ja työllistämisestä. Henkilöstöllä on koulutus pohjaista osaamista ja työkokemusta

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

elämänhallintaan (mielenterveyteen, päihteiden käyttöön, päivärutmiin ym.) liittyvistä asioista.

- Palveluntuottaja sitoutuu omatoimiseen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen sekä yhteiseen kehittämistyöhön palvelun järjestäjän (Eksote) kanssa.

9.3 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee noudattaa tässä toimintaohjeessa määriteltyjä 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 Eksoten määräämän hintakaton.
- Palveluntuottaja sopii sopimuksessa asiakkaan kanssa, miten mahdollisista poissaoloista ilmoitetaan ja kenelle (lainsäädäntö huomioiden, palveluntuottaja hoitaa ilmoitukset Kelaan).
- Palvelu tukee asiakkaan tavoitteiden saavuttamista.
- Palvelussa toteutuva työtoiminta/toiminnan sisältö on monipuolista, asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista vastaavaa.
- Palveluntuottaja perehdyttää asiakkaan työtehtäviin sekä ohjaa ja tukee niissä tarpeenmukaisesti.
- Palveluntuottaja arvioi asiakkaan työkykyä ja osaamista työtehtävissä.
- Palveluntuottaja valmentaa asiakasta työelämän pelisääntöihin.
- Palveluntuottaja hyödyntää valmennuksessa asiakkaalle sopivia menetelmiä ja kuvaa käytetyt menetelmät sekä niiden tuloksellisuuden asiakaspalutteen yhteydessä.
- Palveluntuottaja opettaa asiakkaalle ammatissa/työelämässä tarvittavia taitoja ja valmentaa eteenpäin huomioiden asiakkaan koulutustaustan ja motivaation.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

- Palveluntuottaja tutustuttaa asiakkaan valtakunnalliseen tai maakunnalliseen työmarkkinatilanteeseen eri medioiden kautta.
- Palveluntuottaja tarjoaa ryhmätoimintaa 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.
- Palveluntuottaja tuottaa kirjallisen arvioinnin jokaisesta toimintajaksosta
- 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).
 - o 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

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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209
EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty: 6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

- Edellä mainitut listaukset palveluntuottaja liittää rakenteellisen arviointilomakkeen ”Jatkosuunnitelma” osioon.

→ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio ja Asiakkaan arvio

Työ- ja toimintakyvyn selvitysten osalta täytetään rakenteinen arviointilomake. Rakenteisen arviointilomakkeen jatkosuunnitelma osioon sisällytetään erillinen arvio työssä suoriutumisesta (arviointi työssä suoriutumisesta).

→ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio ja Asiakkaan arvio

Osallisuutta tukevassa palvelussa täytetään rakenteinen arviointilomake

→ palautettavat liitteet: Työtoimintapaikan arvio ja Asiakkaan arvio

9.4 Palautteen ja muun vaaditun materiaalin toimittaminen Eksotelle

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.

9.5 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 Eksote/TYP, asiakas, palveluntuottaja).

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

9.6 Jonotoiminta ja omasta jonosta poistuminen

Mikäli palveluntuottajalla ei perustellusta syystä ole mahdollista ottaa asiakkaita palveluun, asiasta on ilmoitettava Eksotelle välittömästi. Palveluun muodostuvaa jonoa koordinoi Eksote, joka järjestää jonotusajalle kuntouttavaa työtoimintaa omana toimintana. Palveluntuottaja informoi Eksotea paikan va-

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

pautumisesta, jonka jälkeen asiakas siirtyy aiemmin valitsemalleen palveluntuottajalle ja poistuu Eksoten ylläpitämästä jonosta.

9.7 Laadunvalvonta, reklamaatiot ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Eksoten strategiaan, joka on luettavissa Eksoten internet-osoitteesta www.eksote.fi.

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa siitä, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palvelun taso vastaa jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen ja seuraa myös omalla laadunvalvontajärjestelmällä tuottamiensa palvelujen laatua. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittareina käytetään mm. potilas-/sosiaaliasiamiehelle 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 Eksotelle. 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) Eksoten (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 viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästykseen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Eksotelle palautetta kuntouttavan työtoiminta -palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arvioin-

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

tiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Eksote 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 Eksoten tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Eksoten edustajalle.

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

Palveluntuottaja antaa Eksotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista. Eksote järjestää vähintään kaksi Eksoten alueen palveluntuottajien yhteistyökokousta vuodessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista ainakin toiseen näistä tapaamisista.

Palvelun toteutumista arvioidaan myös erikseen sovittavissa sidosryhmätapaamisissa, joissa ovat mukana palveluntuottaja, Etelä-Karjalan monialaisen yhteispalvelun (TYP) ja Sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön yksikkö (SOTY). Sidosryhmätapaamisten sisältönä ovat palvelujen määrällinen ja laadullinen toteutuminen, asiakaspalautteen läpikäyminen ja palvelun kehittämiseen liittyvät asiat. Tapaamisia on vuosittain 1-2, koollekutsujana Eksote.

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 jatko-suunnitelma, työkyvyn ja tai osaamisen arviointi, koulutus- ja työpaikkalis-taukset jne.)
- Asiakastytyväisyys (onko saatu palaute myönteistä vai kielteistä)

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

- 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 bonus-järjestelmän piirissä

9.8 Lisäpalvelut

Eksote päättää ne sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Eksoten 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.

9.9 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Eksotea tehtyjen työtuntien perusteella Eksoten hyväksymän hinnaston mukaisesti. Laskutus tapahtuu Palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri

*Etelä-Karjalan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu
TYP/Palveluseteli*

PL 255

00026 BASWARE

Eksote ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Yleinen osa

23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Hyväksytty:

EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Kuntouttava työtoiminta

Hyväksytty:

6.6.2019 Työelämäpalvelujen johtoryhmä

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunniste)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta, PL 255, 00026 Basware)
- Palveluportaalista saatu laskuviite
- verottomuuden peruste esim. verottomat sosiaali- ja terveystoiminta (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 Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta 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 Eksotelta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Eksoten vaatimalla tavalla.

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