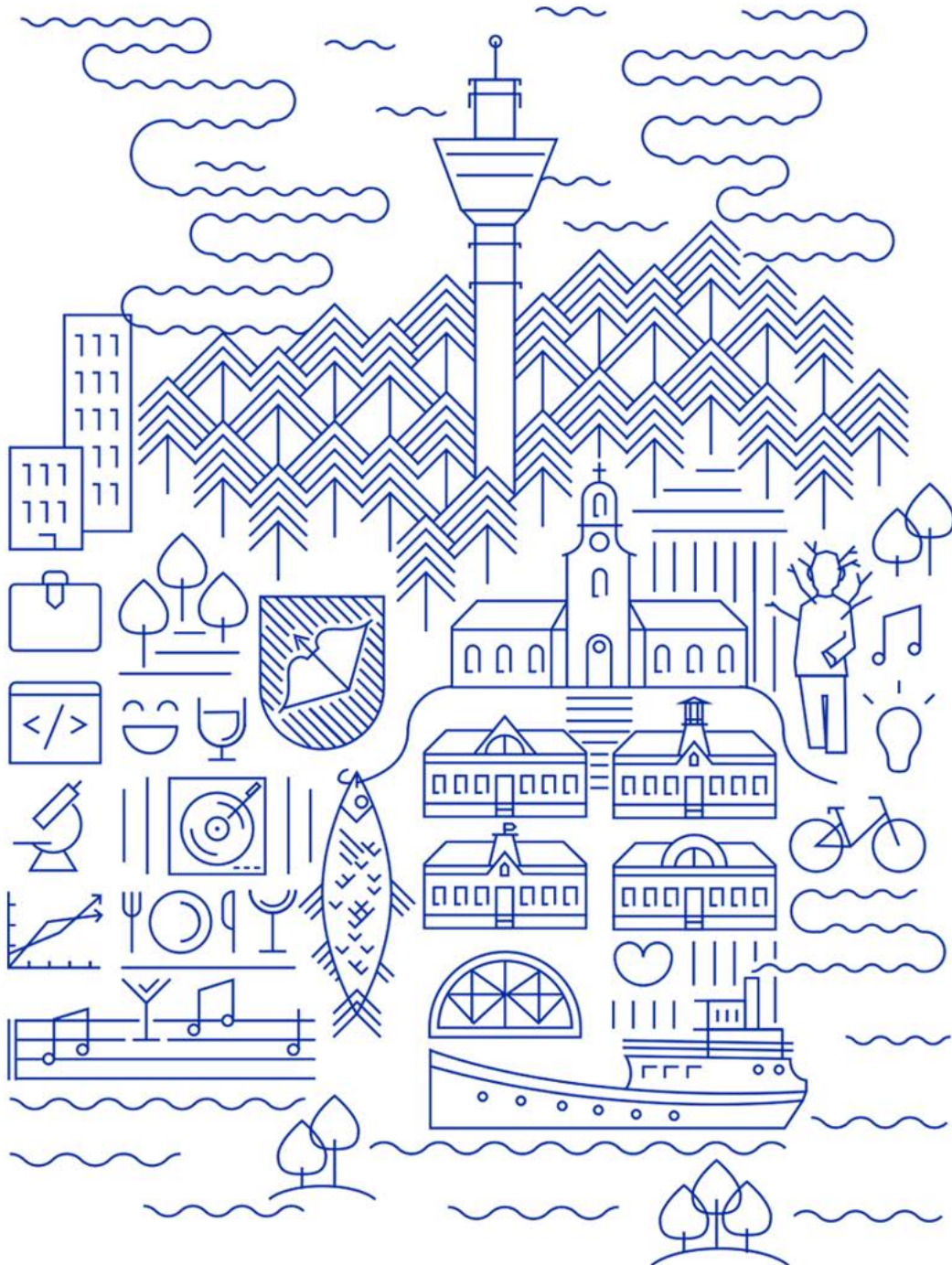


# KUOPIO



Palvelusetelipalvelujen palvelukuvaus ja  
palvelukohtainen sääntökirja  
Työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen palvelut

**Sisällys**

1 Johdanto .....	2
2 Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut .....	2
2.1 Yksilövalmennus .....	2
2.2 Ryhmävalmennus .....	3
2.3 Tuettu työtoimintavalmennus .....	5
2.4 Osallisuustoiminta.....	6
3 Palvelusetelit.....	7
3.1 Palvelusetelien arvot .....	7
4 Palvelun toteuttaminen ja toimintatavat poikkeustilanteissa .....	8
5 Henkilöstö .....	10
6 Turvallisuus ja vakuutusturva.....	11
7 Raportointi, laskutus ja seuranta .....	11
Liite 1. Palvelusopimuksen sisältö.....	13

## 1 Johdanto

Tämä sosiaalisen kuntoutuksen palvelukohtainen sääntökirja toimii liitteenä Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueen palvelusetelin sääntökirjaan, <https://www.kuopio.fi/palveluseteli-sosiaalipalvelut>. Tällä asiakirjalla tarkennetaan työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalvelujen tuottamiseen liittyviä ehtoja ja käytänteitä. Tämän asiakirjan sisältämät täsmennykset ovat voimassa sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalvelujen tuottamisessa perusturvan ja terveydenhuollon sääntökirjan säännösten lisäksi. Tämä sosiaalisen kuntoutuksen palvelukohtainen sääntökirja on voimassa 1.1.2021 alkaen toistaiseksi ja korvaa aiemman, 1.1.2020 voimaan tulleen, palvelukohtaisen sääntökirjan.

## 2 Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalvelut on tarkoitettu 18-64 -vuotiaille kuopiolaisille, joilla on sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin perusteella tunnistettu palvelutarve sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja/tai osallisuuden edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §). Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatii Kuopion kaupungin sosiaalipalvelujen työntekijä yhteistyössä asiakkaan ja tarpeen mukaan hänen läheistensä sekä palveluverkostonsa kanssa. Sosiaalipalvelujen työntekijä toimii asiakkaan yhteyshenkilönä myös palveluprosessin ajan ja tekee tarpeenmukaista yhteistyötä palvelun toteuttajan kanssa asiakkaan kokonaisprosessin edistämiseksi.

### 2.1 Yksilövalmennus

Yksilövalmennuksen tavoitteena on vahvistaa sosiaalista toimintakykyä, arjessa pärjäämistä sekä oman tukiverkoston rakentamista. Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastaavaa valmennusta, jolla matalletaan asiakkaan kynnystä toimia arjen vaatimissa sosiaalisissa tilanteissa, hyödyntää tarvitsemiaan muita hoito- ja kuntoutuspalveluja sekä rakentaa osallisuutta tukevaa sosiaalista verkostoa.

Palvelun avulla tuetaan asiakasta muun muassa seuraavissa asioissa:

- Vuorovaikutustaitojen vahvistuminen: vahvistaa kykyä ja uskallusta sekä itseluottamusta sosiaalisissa tilanteissa toimimiseksi.
  - Käytännön asioiden hoitamiskyvyn vahvistuminen: vahvistaa toimintakykyä toimia arkipäivän sosiaalisissa tilanteissa elämänhallinnan vahvistumiseksi ja hakeutua tarvitsemiinsa palveluihin.
  - Sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden vahvistuminen: vahvistaa ja/tai löytää itselle sopivia sosiaalisia verkostoja/ toimintaympäristöjä, jotka edistävät ja tukevat sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta arjessa pitkäkestoisesti.
-

Lisäksi palvelun aikana pyritään laatimaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa asiakkaan kokonaistilanteen huomioiva tarkoituksenmukainen jatko-suunnitelma kuntoutumisen tukemiseksi.

Palvelun sisältö:

1. Asiakkaan yksilöllinen palvelusuunnitelma: asiakkaan konkreettiset tavoitteet ja palvelun sisältö huomioiden asiakkaan oma näkemys tuen tarpeesta, henkilohtainen tilanne ja lähtökohdat sekä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa sovitut asiakkaan tavoitteet.
2. Asiakkaan tarpeista lähtevä muodoltaan joustava ja tarpeenmukaisesti liikkuva yksilöohjaus palvelun tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusetelin määrittämien aikarajojen (tuntimäärä ja kesto) puitteissa. ~~Asiakkaan tarpeiden mukaan ja hänen kanssaan sopien enintään 10 % valmennuksesta voidaan toteuttaa puhelimitse tai hyödyntäen sähköisiä välineitä huomioiden salassapidon turvaaminen. Asiakkaan tarpeen mukaan erityistilanteissa, esim. välimatkan perusteella, 10 %:sta voidaan poiketa asiakkaan ja hänen sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa sopien. Asiakkaan tarpeiden mukaan valmennusta voidaan toteuttaa fyysisesti läsnä olevan palvelutavan lisäksi etävalmennuksena puhelimitse tai hyödyntäen sähköisiä välineitä huomioiden salassapidon sekä tieto- ja yksilönsuojan turvaaminen asiakaspalvelutilanteissa (ks. Luku 4.1 Palvelutavat).~~ Palvelun toteutustavat, mahdollisen etävalmennuksen osuus ja käytettävät välineet tulee arvioida ja sopia yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalipalvelujen työntekijän kanssa sekä kirjata tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.
3. Asiakkaan kuntoutustarpeen ja -polun selvittäminen sekä jatkosuunnitelman rakentaminen.
4. Muun asiakkaan tarvitseman tuen järjestäminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän ja asiakkaan verkoston kanssa.
5. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen ja palvelun vaikuttavuuden arviointi yhdessä asiakkaan kanssa.
6. Tarvittaessa väliraportit sopimuskausittain sekä palvelun päättyessä kirjallinen loppuraportti asiakkaan palvelujaksosta ja sen lopputulemasta sisältäen jatkosuunnitelman.

## 2.2 Ryhmävalmennus

Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle ohjattua vertaistukea sisältävää ryhmätoimintaa, joka tukee asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista arjessa pärjäämiseksi. Tavoitteena on selvittää asiakkaan tilannetta, tarvittavia kuntoutumispolkuja sekä ennen kaikkea kannustaa ja tukea asiakasta löytämään itselleen keinoja ja mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ja osallisuuden edistämiseen myös palvelun jälkeen.

Palvelun sisältö:

1. Asiakkaan muutostoiveiden ja -mahdollisuuksien selvittäminen sekä suunnitelma niiden edistämiseksi palvelun aikana sekä palvelun jälkeen, mikä pohjautuu yhteistyöhön asiakkaan ja sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa.
  2. Toiminnallisuuteen painottuva ryhmävalmennus sekä sen etenemistä tukeva yksilöllinen tuki ja ohjaus asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseksi
-

- ryhmässä enintään 12 asiakasta
- vähintään yksi (1) palvelukerta viikossa ja enintään 5 tuntia viikossa-
- yhden (1) ryhmävalmennuskerran enimmäistuntimäärä on 3 tuntia, jonka ylittävänä poikkeuksena voi olla esimerkiksi yksittäiset retkipäivät (1-2 krt/ 4 kuukauden palvelujakso).

3. Asiakkaiden tarpeiden mukaan valmennusta voidaan toteuttaa fyysisesti läsnä olevan palvelutavan lisäksi etävalmennuksena hyödyntäen sähköisiä välineitä sekä puhelintyöskentelyä huomioiden salassapidon sekä tieto- ja yksilönsuojan turvaaminen asiakaspalvelutilanteissa.

Palvelun toteutustavat, mahdollisen etävalmennuksen osuus ja käytettävät välineet tulee arvioida ja sopia yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalipalvelujen työntekijän kanssa sekä kirjata tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

4. Ryhmävalmennus

- suljettuna ryhmänä: kaikilla osallistujilla tietyinä ajankohtana alkava ja päättyvä ryhmäpalvelu.
- avoimena ryhmänä: asiakas aloittaa ja päättää ryhmäpalvelussa yksilöllisesti määräytyvinä ajankohtina hänelle myönnetyn palvelusetelin mukaisesti.

5. Muun asiakkaan tarvitseman tuen järjestäminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän ja asiakkaan verkoston kanssa.

6. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen ja palvelun vaikuttavuuden arviointi yhdessä asiakkaan kanssa.

7. Tarvittaessa väliraportit sopimuskausittain sekä palvelun päättyessä kirjallinen loppuraportti asiakkaan palvelujaksosta ja sen lopputulemasta sisältäen jatkosuunnitelman.

Ryhmävalmennuspalvelun teema voi sisältää yksittäisen aiheen tai yhdistettyjä aihekokonaisuuksia seuraavista aiheista:

1. Vuorovaikutus, sosiaaliset verkostot ja osallisuus:  
sosiaalisten tilanteiden vaatimukset ja vaikutukset arjessa, sosiaalinen vahvistuminen, yksinäisyydestä irrottautuminen
  2. Tulevaisuuden mahdollisuudet kohti työelämää tai koulutusta:  
kuntoutuspolkuvaihtoehtojen selvittäminen ja suunnittelu huomioiden elämäntilanne ja toimintakyvyn vahvistamisen tarpeet vastaamaan työelämän vaatimuksia
  3. Talouden ja rahankäytön hallinta:  
taloustilanteen tiedostaminen ja selvittäminen, kestävä rahankäyttö, raha-asioiden hoitaminen
  4. Asumisen hallinta:  
kestävän asumisen periaatteet, kodinhoidollisten asioiden osaaminen ja toteuttaminen arjessa
  5. Ajankäytön hallinta:  
ajankäyttö arjen asioiden sujumiseksi, arkirytmii ja sen merkitys, perustarpeiden toteuttaminen arjessa, mielekäs toiminta arjessa
  6. Ruokailutottumusten edistäminen:  
ruokavalion ja ruokailutottumusten merkitys hyvinvoinnille, terveellisen ruokavalion toteuttaminen arjessa
  7. Liikuntatottumusten edistäminen:  
itselle soveltuvien ja mielekkäiden liikuntamuotojen löytäminen, liikkumisen edistäminen osana arkea
-

8. Itsestä ja ympäristöstä huolenpidon edistäminen: puhtauden ja hygienian ylläpidon merkitys hyvinvoinnille, puhtaus osana arjen toimintoja
9. Omassa elämässä mahdollisten riippuvuuksien aiheuttamien haittojen vähentäminen: vaihtoehtoisten/ terveyttä tukevien elämäntapojen ja toimintatapojen vahvistaminen
10. Lapsiperheen aikuisen arjen hallinta, hyvinvointi ja osallisuus: em. aiheet erityisesti lapsiperheiden aikuisille suunnattuna

Palvelun sisältö tulee aina täsmentää palvelun alkaessa huomioiden ryhmään osallistuvien asiakkaiden tavoitteet ja tarpeet palvelulle.

### 2.3 Tuettu työtoimintavalmennus

Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle yksilöllisesti tuettua matalan kynnyksen työtoimintamuotoista toimintaa, joka tukee asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ja/tai arjen hallinnan vahvistumista sekä kuntoutumispolun suunnittelua. Palvelun avulla tuetaan asiakasta muun muassa seuraavissa asioissa:

- Mielekkään ja hyvinvointia tukevan arjen rakentaminen: päivä- ja viikkorytmin rakentuminen, aktivoituminen ja motivoituminen toimintaan
- Itselle soveltuvan toimintamuodon löytäminen: tarkoituksenmukaista ja mielekästä työtoimintamuotoista tekemistä sosiaalisessa toimintaympäristössä
- Oman elämän muutokseen aktivoituminen ja motivoituminen: oman kuntoutumispolun löytäminen ja rakentaminen.

Lisäksi tarkoituksena on laatia asiakkaan ja sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa asiakkaan kokonaistilanteen huomioiva tarkoituksenmukainen jatkosuunnitelma.

Palvelun sisältö:

1. Asiakkaan yksilöllinen palvelusuunnitelma: asiakkaan konkreettiset tavoitteet ja palvelun sisältö huomioiden asiakkaan oma näkemys tuen tarpeesta, henkilökohtainen tilanne ja lähtökohdat sekä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa sovitut asiakkaan tavoitteet.
2. Mielekäs ja asiakkaalle soveltuva ohjattu käytännön tekeminen työtoimintamuotoisessa ympäristössä työtoimintamuotoinen tekeminen sosiaalisessa tai muutoin asiakkaan tarpeisiin vastaavassa toimintaympäristössä 1-3 päivää/viikko, 3-4 tuntia/päivä. \* Henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, voidaan myöntää palveluseteli neljään (4) toimintapäivään viikossa enintään neljän (4) kuukauden ajalle sellaisissa tilanteissa, joissa palvelun intensiivisyys erityisesti tukee asiakkaan etenemistä kuntoutuspolulla, esimerkiksi kouluun siirtymistä.
3. Palvelua voidaan asiakkaan tarpeiden mukaan soveltuvin osin toteuttaa fyysisesti läsnä olevan palvelutavan lisäksi etäpalveluna. Tämä tarkoittaa, että valmentava ohjaus voidaan toteuttaa myös puhelimitse tai hyödyntäen sähköisiä välineitä huomioiden salassapidon sekä tieto- ja yksilönsuojan turvaaminen asiakaspalvelutilanteissa ja että käytännön työtoimintamuotoinen tekeminen voidaan järjestää myös muutoin kuin yhdessä kiinteässä työtoimintaympäristössä. Palvelun toteutustavat, mahdollisen etävalmennuksen osuus ja käytettävät välineet tulee arvioida ja sopia yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalipalvelujen

työntekijän kanssa sekä kirjata tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

4. Yksilöllinen tuki ja ohjaus oman kuntoutustarpeen ja -polun selvittämiseen sekä jatkosuunnitelman rakentamiseen.
5. Samanaikaisesti palveluntuottajan palveluissa olevien asiakkaiden tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan soveltuva ryhmätoiminta, jota palvelun toteuttaja voi räätälöidä asiakkaiden kokonaistarpeiden ja toiminnan mahdollisuuksien mukaan.
6. Toimintapäivinä asiakkaalle tarjottava kahvi/tee/mehu ja lämmin ateria.
7. Muu asiakkaan tarvitseman tuen järjestäminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän ja asiakkaan verkoston kanssa.
8. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen ja palvelun vaikuttavuuden arviointi yhdessä asiakkaan kanssa.
9. Tarvittaessa väliraportit sopimuskausittain sekä palvelun päättyessä kirjallinen loppuraportti asiakkaan palvelujaksosta ja sen lopputulemasta sisältäen jatkosuunnitelman.

## 2.4 Osallisuustoiminta

Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle pitkäkestoinen työtoimintamuotoinen osallistumismahdollisuus sosiaalisessa toimintaympäristössä tukemaan asiakkaita sellaisissa tilanteissa, joissa

- kolmannen sektorin kansalaistoiminnan tarjoamat osallisuuden mahdollisuudet eivät ole asiakkaalle riittävät tai tarkoituksenmukaiset.
- ja
- edeltävien työ- ja toimintakykyä tukevien palvelujen perusteella osallisuustoiminta on todettu asiakkaalle tarkoituksenmukaiseksi.

Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja tukea asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan tasapainon säilymistä tilanteissa, joissa toimintakyvyn riskitekijät ovat selkeästi tunnistettavissa. Palvelun avulla tuetaan asiakasta muun muassa seuraavissa asioissa:

- hyvinvointia tukevan toimintakyvyn ja osallisuuden ylläpitäminen ja edelleen vahvistaminen.
- toimintakyvyn rajoitteiden sekä niiden tuomien mahdollisten riskien ja haittavaikutuksien ehkäiseminen.

Palvelun sisältö:

1. Asiakkaan tarpeista lähtevän palvelusuunnitelma, joka pohjautuu yhteistyöhön asiakkaan ja sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa.
  2. Mielekäs ja asiakkaalle soveltuva ohjattu käytännön tekeminen työtoimintamuotoisessa ympäristössä työtoimintamuotoinen tekeminen sosiaalisessa tai muutoin asiakkaan tarpeisiin vastaavassa toimintaympäristössä 1-3 päivää/viikko, 3-4 tuntia/päivä.
  3. Palvelua voidaan asiakkaan tarpeiden mukaan soveltuvin osin toteuttaa fyysisesti läsnä olevan palvelutavan lisäksi etäpalveluna. Tämä tarkoittaa, että työvalmennus voidaan toteuttaa myös puhelimitse tai hyödyntäen sähköisiä välineitä huomioiden salassapidon ja yksilönsuojan turvaaminen asiakaspalvelutilanteissa ja että käytännön tekeminen voidaan järjestää myös muutoin kuin yhdessä kiinteässä työtoimintaympäristössä.
- Palvelun toteutustavat, mahdollisen etävalmennuksen osuus ja käytettävät väli-

neet tulee arvioida ja sopia yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalipalvelujen työntekijän kanssa sekä kirjata tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

4. Toimintapäivinä asiakkaalle tarjottava kahvi/tee/mehu ja lämmin ateria.
5. Tarvittaessa väliraportit sopimuskausittain sekä palvelun päättyessä kirjallinen loppuraportti asiakkaan palvelujaksosta ja sen lopputulemasta sisältäen jatkosuunnitelman.

### 3 Palvelusetelit

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelit ovat määräaikaista kattohintaisia palveluseteleitä, joiden enimmäishinnan Kuopion kaupunki on määritellyt. Palvelusetelin tulee kattaa kaikki palvelun toteuttamisesta ja tuottamisesta aiheutuvat kustannukset. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) säädetyn lain mukaan asiakkaalle maksuttomia. Näin ollen sosiaalisen kuntoutuksen palvelut eivät ole tulosidonnaisia palveluja eikä palvelukustannuksiin sisälly asiakkaan omavastuuosuutta. Palvelun järjestämisestä tai asiakkaan osallistumisesta palveluun ei saa aiheutua muita kuluja, jotka tulisi kattaa asiakkaan tai kunnan varoista. Kunta voi tarvittaessa myöntää asiakkaalle harkinnanvaraista toimeentulotukea matkakustannuksiin, pääsääntöisesti julkisen liikenteen käyttämistä varten, palveluun osallistumisen tukemiseksi. Asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijä vastaa matkatuen tarpeen arvioinnista.

Asiakas voi ensisijaisesti valita sellaisen palvelusetelituottajan, jonka toimipiste sijaitsee 0-20 km:n päässä asiakkaan asuinpaikasta. Palveluntuottajien puuttessa lähialueelta tai asiakkaan erityisestä palvelutarpeenarvioinnissa todetusta palvelutarpeesta (mm. erityinen asiantuntijaosaaminen, palvelun toimintamuodon soveltuvuus) johtuen asiakkaalle voidaan myöntää lupa palveluntuottajan valitsemiseen myös edellä määritellyn lähialueen ulkopuolelta.

#### 3.1 Palvelusetelien arvot

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin kesto ja kokonaisarvo ovat yksilöllisiä, joten ne on määriteltävä sosiaalipalvelujen omatyöntekijän asiakkaalle tekemässä palvelupäätöksessä. Asiakkaan saaman setelin kokonaisarvo määräytyy asiakkaalle myönnettyjen palvelutuntien/ -päivien kokonaislukumäärän ja voimassa olevan vahvistetun palvelukohtaisen tunti-/päivähinnan perusteella (setelin arvo = myönnetty kokonaislukumäärä x tunti-/päivähinta). Asiakkaan omatyöntekijä voi tarvittaessa jatkaa asiakkaan palvelun kestoa uudella palvelupäätöksellä ja –setelillä asiakkaan palvelutarpeen jatkuessa ja palvelun ollessa edelleen tarkoitukseenmukainen.

##### **Yksilövalmennus -seteli**

- Voimassa 1-4 kuukautta
  - Enintään 40 h/ 4 kuukautta
  - Vuonna 2020 voimassa olevat tuntihintojen hintaluokat, kun asiakastapaa-
- misten pääsääntöinen toteutuspaikka sijaitsee palveluntuottajan toimipisteeltä

1. 0-20 km etäisyydellä: 46 euroa /tunti
-



2. 21-50 km etäisyydellä: 81 euroa/ tunti

3. 51- km etäisyydellä: 116 euroa/tunti

Kaikissa hintaluokissa 0-20 km etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteeltä toteutettu palvelu sekä etävalmennus tulee veloittaa hintaluokan 1 mukaan.

#### **Ryhmävalmennus -seteli**

- Voimassa 1-4 kuukautta.
- Enintään 80 h/ 4 kuukautta.
- Vuonna 2020 voimassa oleva hinta on 15 euroa/ tunti

#### **Tuetun työtoimintavalmennus –seteli**

- Voimassa 1-4 kuukautta
- Enintään 3 (4\*) toimintapäivää/viikko eli enintään 54 (72\*) toimintapäivää/ 4 kuukautta (n. 18 viikkoa).
- Vuonna 2020 voimassa oleva hinta on 56 euroa/ päivä

#### **Osallisuustoiminta**

- Voimassa 1-6 kuukautta
- Enintään 3 toimintapäivää/viikko eli enintään 78 toimintapäivää/ 6 kuukautta (n. 26 viikkoa).
- Vuonna 2020 voimassa oleva hinta on 22 euroa/ päivä

\* ks. kohta 2.3. Tuettu työtoiminta, s. 5

## **4 Palvelun toteuttaminen ja toimintatavat poikkeustilanteissa**

### **4.1 Palvelutavat**

Palveluja voidaan toteuttaa asiakkaan tarpeista lähtien erilaisin tavoin, fyysisesti läsnä olevasti, etäpalveluna tai näitä palveluja yhdistävänä hybridipalveluna. Etäpalveluratkaisujen toteuttaminen edellyttää niiden tarkoituksenmukaisuuden ja asiakkaalle soveltuvuuden arviointia etukäteen asiakkaan ja asiakkaan sosiaalipalvelujen työntekijän kanssa. Etäpalvelujen toteuttamiseen on oltava asiakkaan tietoinen suostumus ja siitä on sovittava kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Etäpalvelujen antajan on täytettävä asianomaista toimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi tietosuojalaissa (1050/2018) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) asetetut vaatimukset. Jos palveluntuottaja tarjoaa etäpalveluja, etäpalvelujen antaminen tulee olla huomioituna ja kuvattuna omavalvontasuunnitelmassa sekä kunnalle toimituissa palvelukuvauksissa. Etäpalvelun toteuttamisessa on niin ikään huomioitava tilojen, laitteiden ja yhteyksien asianmukaisuus juuri etäpalvelujen toteuttamiseen. Etäpalveluissa asiakastietojen käsittelyyn, välittämiseen ja tallentamiseen käytettävien järjestelmien ja digitaalisten välineiden/sovellusten on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset. Asiakastietojen välittämisessä ja tallentamisessa tulee huomioida yhteyksien salaami-

nen ja säännökset luottamuksellisten tietojen säilyttämisestä. Mahdollisten salaa-  
mattomien sähköisten digitaalisten sovellusten käyttämisessä työskentelyssä on  
kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että salassapitosäännökset eivät vaaranna  
ja kyseessä olevin tavoin ei käsitellä salassa pidettävää tietoa tai aineistoa. Vas-  
tuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyk-  
sien kuin siinä syntyvien henkilötietojen käsittelyn osalta on palveluntuottajalla.

#### 4.2 Palvelun käynnistyminen ja poikkeustilanteet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan ja palveluntuottajan välille laaditaan  
sopimus ennen palvelun aloittamista. Kopio sopimuksesta tulee toimittaa tiedoksi  
sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin viivytyksettä sopimuksen laatimisesta. Sosi-  
aalisen kuntoutuksen palveluja koskien asiakkaan ja palveluntuottajan välisen so-  
pimuksen tulee noudatella tämän asiakirjan liitteenä 1 (Palvelusopimuksen si-  
sältö) olevaa runkoa. Palveluntuottaja vastaa sopimuksen laatimisesta.

Palvelusetelituottajan on otettava uusi asiakas vastaan viipymättä 10 arkipäivän  
kuluessa palvelun tilaamisesta tai asiakkaan ja asiakkaan sosiaalihuollon oma-  
työntekijän kanssa aloituksesta erikseen sopien. Poikkeuksena on suljettuun ryh-  
mätoimintaan perustuva ryhmävalmennus, jonka tulee käynnistyä palveluntuotta-  
jan etukäteen ilmoittamana ajankohtana, jos ryhmään ilmoittautujia on aloitus-  
vaiheessa vähintään 80 % palveluntuottajan kyseiselle palvelulle määrittämästä  
enimmäisryhmäkoosta. Halutessaan palveluntuottaja voi käynnistää palvelun  
myös pienemmällä henkilömäärällä. Jos suljettuun ryhmäpalveluun on osallistu-  
massa alle 60 % palveluntuottajan kyseiselle palvelulle määrittämästä enimmäis-  
ryhmäkoosta viikko ennen palvelun alkua, palveluntuottaja voi halutessaan pe-  
ruuttaa ryhmäpalvelun tai viivästyttää palvelun aloitusta enintään 10 arkipäivää.  
Palveluntuottaja voi vastaanottaa suljettuun ryhmään uusia asiakkaita 10 arkipäi-  
vää palvelun aloituksesta, jos arvioi sen tarkoituksenmukaiseksi. Jos ilmoittautu-  
neita ei ole riittävästi viikko ennen palvelun alkupäivää, palveluntuottaja voi pe-  
ruuttaa palvelun tai siirtää palvelun aloitusta tarkoituksenmukaiseksi arvioimal-  
laan tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan peruuntumisesta ja vii-  
västymisestä ryhmään ilmoittautuneille asiakkaille ja heidän sosiaalihuollon oma-  
työntekijöilleen. Asiakas voi tällöin halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Palve-  
luntuottaja voi myös vastaanottaa suljettuun ryhmään uusia asi-  
akkaita 10 arki-  
päivää palvelun aloituksesta.

Jos palvelun aloittamisen jälkeen ilmenee, ettei asiakkaalla ole edellytyksiä hyötyä  
kyseisestä palvelusta, tulee mahdollisiin toiminnan/osallistumisen esteisiin kiinnit-  
tää huomiota ja pyrkiä yhdessä asiakkaan kanssa tunnistamaan syyt esteille sekä  
poistamaan ne. Mikäli palvelu ei näyttäydy asiakkaalle tarkoituksenmukaisena,  
palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Tällöin palvelusetelituottajan tulee olla vii-  
vytyksettä yhteydessä asiakkaan sosiaalipalvelujen omatyöntekijään ja selvittää  
asia tapauskohtaisesti.

Jos palvelu keskeytyy tai ei käynnisty lainkaan asiakkaasta johtuvista syistä, pal-  
veluntuottajan tulee olla välittömästi yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään.  
Keskeytyminen tulee kirjata myös seuraavan laskutuksen yhteydessä tehtävään  
laskutusraportointiin. Keskeytyneissä palveluprosesseissa palvelusetelituottaja voi  
laskuttaa toteutuneiden palveluiden osalta.

Palvelusetelipalveluntuottaja voi laskuttaa palvelusta toteutuneiden palvelutuntien tai -päivien mukaisesti. Asiakkaasta johtuvista syistä toteutumattomista palvelukerroista aiheutuneita kuluja voi laskuttaa yhden (1) tunti-/päivähinnan kuukaudessa. Toteutumatta jääneeksi palvelukerraksi katsotaan sellainen sovittu tapaaminen/toimintapäivä, jonka asiakas peruuttaa sovittun tapaamisajankohdan kanssa samana päivänä.

Jos asiakkaan kanssa sovittu palveluun liittyvä tapaaminen/osallistumiskerta ei toteudu asiakkaasta johtuvista syistä (esim. asiakas ei tule paikalle), palveluntuottajan on välittömästi pyrittävä olemaan yhteydessä asiakkaaseen. Toteutumaton palvelukerta tulee kirjata seuraavan laskutuksen yhteydessä tehtävään laskutusraportointiin tiedoksi. Jos tapaamiset eivät toteudu asiakkaasta johtuvista syistä toistuvasti (esim. viikon sisällä olevat peräkkäiset sovitut tapaamiset) ilman perusteltua syytä tai poissaolot jatkuvat asiakkaan kanssa asian selvittämisestä huolimatta, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan sosiaalipalvelujen omatyöntekijään viivytyksettä.

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovittun valmennusajan, jos sijaistyöntekijän käyttäminen ei kyseisessä tilanteessa ole asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista. Peruuntumisesta on ilmoitettava asiakkaalle välittömästi peruuntumiseen johtavan tiedon tultua. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa varattua palveluntuottajasta johtuvasta syystä peruttua aikaa ja on velvollinen sopimaan asiakkaan kanssa uuden korvaavan ajan. Tilanne tulee dokumentoida asiakkaan päivittäisasiakaskertomukseen.

## 5 Henkilöstö

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelituottajan on huomioitava henkilöstön osalta seuraavat seikat:

1. **Kaikkia sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalveluja** koskien palveluntuottajan työryhmässä on oltava mukana ja asiakkaiden tarpeen mukaisesti asiakkaiden käytettävissä riittävästi sosiaalihuollon ammatillista osaamista. Ensisijaisena vaatimuksena on vähintään yksi (1) sosionomi amk tai aiempi sosiaalikasvattaja/-ohjaaja tai sosiaalityöntekijä (SHL 1301/2014 § 17). Muita koulutuksia arvioidaan tapauskohtaisesti palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä siten, että hyväksyttynä voidaan pitää sellaista yhteiskuntatieteellistä sosiaalialan korkeakoulututkintoa, joka turvaa riittävän osaamisen nimenomaisesti sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen näkökulmasta esim. sosiaalipsykologia, sosiologia, sosiaalipedagogiikka). Sosiaalihuollon henkilöstön osalta on huomioitava, että laillistettuja tai nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden nimikkeitä käyttävät työntekijät ovat merkittynä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteriin.
2. Ehdon 1 lisäksi **Sosiaalisen kuntoutuksen yksilö- ja ryhmävalmennuspalveluja** toteuttavalla asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä tulee olla kohde-ryhmän tarpeet huomioiden ensisijaisesti ammattikorkeakoulu- tai entinen opistoasteen tasoinen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus sekä riittävä, vähintään kahden (2) vuoden, osoitettu työkokemus kohde-ryhmän kanssa työskentelystä. Myös keskiasteen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus on so-

veltuva silloin, kun työntekijä on em. koulutuksen lisäksi suorittanut kohde-ryhmälle soveltuvan mielenterveys- ja tai päihdetyön erikoisammattitutkinnon tai neuropsykiatrisen valmentajan tutkinnon ja henkilöllä on riittävä, vähintään kahden (2) vuoden, osoitettu työkokemus kohde-ryhmän kanssa työskentelystä.

- Ehdon 1 lisäksi **Tuettua työtoimintavalmennuspalvelua** toteuttavaan asiakastyötä tekevään henkilöstöön tulee kuulua edellä mainittua (yksilö- ja ryhmävalmennus) sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus- ja kokemusosaamista yksilöllisen tuen ja ohjauksen sekä mahdollisten ryhmätoimintojen toteuttamiseksi. Tämän lisäksi työryhmään voi kuulua työtoiminnan ohjausta ja työvalmennusta toteuttavaa eri alojen ammattihenkilöstöä ja työvalmentajia palveluntuottajan kokonaistoiminnan mukaisesti.
- Ehdon 1 lisäksi **Osallisuustoimintapalvelua** toteuttavalta henkilökunnalta edellytetään riittävää osaamista työtoiminnan ohjaamisesta ja työvalmennuksen ammattitaitoa.

## 6 Turvallisuus ja vakuutusturva

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu toteutetaan palvelumuotoon ja palvelutapaan soveltuvassa ja tarkoituksenmukaisessa toimintaympäristössä huomioiden palvelutoimintaan liittyvät vahinko-/turvallisuusriskit mukaan lukien tietoturvasuuskysymykset (tietoturvallisuus ks. em. Luku 4.1 Palvelutavat). Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan palvelun turvallisuuteen liittyvistä asioista sekä huolehtii palvelussa tarvittavista mahdollisista suojavaatteista ja – varusteista sekä muista välineistä ja materiaaleista.

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa palveluntuottajalla on oltava voimassa ryhmätapaturma- ja vastuuvakuutukset riittävällä laajuudella. Palveluntuottaja ottaa toimintansa edellyttämät vakuutukset asiakkaiden henkilövahinkoja ja palveluun liittyvässä toiminnassa mahdollisesti aiheutuvia asiakkaan omaisuuteen kohdistuvia vahinkoja varten. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan omaisuuteen kohdistuvista palvelutoiminnassa aiheutuvista vahingoista palvelutapahtuman aikana.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa vakuutuksista koskien palvelutoiminnassa mahdollisesti vieraaseen sekä omaan omaisuuteen kohdistuviin vahinkoihin. Vakuutusmäärän tulee olla palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä asiakas voi tulla vastuulliseksi toiminnassa tapahtuviin vahinkoihin.

## 7 Raportointi, laskutus ja seuranta

Asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijä vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden tarkoituksenmukaisuudesta ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Näin ollen

---

palveluntuottajan tulee aina tiedottaa asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijää asiakkaan tilanteesta tapahtuvista muutoksista, joilla voi olla vaikutusta asiakkaan palvelutarpeisiin. Viivytyksettä tulee tiedottaa niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tilanteesta tapahtuvat muutokset vaikuttavat palvelusetelipalvelun toteutumiseen ja/tai etenemiseen sekä erityisesti asiakkaan toimintakykyyn kohdistuvaa huolta herättävissä tilanteissa.

Palveluntuottajan tulee kuukausittain laskutuksen yhteydessä toimittaa kirjallinen tuntiraportti laskutetuista tunneista sosiaalisen kuntoutuksen palveluyksikköön sähköisesti salatulla sähköpostiyhteydellä tai maapostilla.

Palveluntuottajan tulee tehdä palvelun toteutumista ja asiakkaan tilanteen edistymistä kuvaava kirjallinen kooste asiakkaan omatyöntekijälle vähintään enimmäis-sopimuskauden (4 kuukautta) päättyessä niissä tilanteissa, joissa palvelua jatketaan uudella sopimuskaudella.

Palvelun päättyessä palveluntuottajan tulee laatia palveluntuottajan asiakirjapohjalle laadittu palvelun toteutumista, vaikutuksia ja asiakkaan jatkopolkua kuvaava loppuraportti. Raportti on toimitettava kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä. Raportti tulee toimittaa seuraavasti:

1. Asiakkaalle paperikopio.
2. Asiakkaan sosiaalipalvelujen omatyöntekijälle paperikopio maapostilla tai sähköinen tiedosto salatulla sähköpostiyhteydellä.
3. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluyksikköön paperikopio maapostilla tai sähköinen tiedosto salatulla sähköpostiyhteydellä.

Asiakasasiakirjojen arkistointimenettely on kuvattu Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueen sääntökirjassa (5.9.2 Arkistointi).

Palvelujen laskutus tapahtuu perusturvan ja terveydenhuollon sääntökirjan mukaisesti. Sen lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen palveluja koskien kuluneen kalenterikuukauden palvelut tulee olla Vaana -palvelusetelijärjestelmässä laskutettuna jokaisen kuukauden kahdeksanteen (8.) päivään mennessä.

Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään asiakaskohtaisen palveluntuottajapalautteen sähköisesti sekä keräämään asiakaspalautetta palvelun päättyessä sosiaalisen kuntoutuksen määrittämällä asiakaspalautelomakkeella (paperinen tai sähköinen) ja toimittamaan tarvittaessa paperilomakkeet sosiaalisen kuntoutuksen palveluyksikköön. Asiakaskyselyn lisäksi kaupunki voi järjestää asiakasraateja palveluihin osallistuneille henkilöille. Kuopion kaupunki voi lisäksi määritellä palveluntuottajien käytettäväksi tarkoituksenmukaiseksi katsomiaan muita mittareita, joilla seurataan palvelujen laatua ja vaikuttavuutta.

Kaupungin ja palvelusetelituottajan seurantapaamisia pidetään tarpeen mukaisesti 2-4 kertaa vuodessa. Muiden palveluntuottajien kanssa järjestetään seurantapaamisia tarpeen mukaan. Kaupungin edustaja toimii kokouksissa koollekutsujana. Palveluntuottajan edustajan/-jien tulee osallistua seurantapaamisiin ilman erilliskorvausta.

## Liite 1. Palvelusopimuksen sisältö

Sopimuksen vähimmäistietoina tulee kirjata seuraavat asiat:

### 1. Palveluntuottajat tiedot

- Palveluntuottajan nimi
- Palveluntuottajan yhteystieto palvelusetelien toimittamista varten
- Käyntiosoite
- Postiosoite
- Y-tunnus
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Palveluntuottajan vastuuhenkilö asiakkaan asiassa
  - Yhteys henkilön nimi
  - Puhelinnumero
  - Sähköpostiosoite

### 2. Asiakastiedot

- Asiakkaan nimi
- Henkilötunnus
- Osoite
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite

### 3. Asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijän tiedot

- Sosiaalityöntekijän/ -ohjaajan nimi
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite

### 4. Asiakkaan muut verkosto- ja yhteistyötahot

- Nimi, toimijataho, puhelinnumero

### 5. Mitä sosiaalisen kuntoutuksen palvelua sopimus koskee?

- Sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus/
- Ryhmävalmennus/
- Tuettu työtoiminta/
- Osallisuustoiminta

### 6. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikamääreet

- Alkaen ja päättyen
- Palvelun määrä (vaihtoehtoisesti)
  - enimmäispäivien määrä/ palvelujakso ja päivien määrä/viikko
  - enimmäistuntimäärä /sopimusjakso

### 7. Asiakkaan ja hänen sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa palvelujaksolle sovitut asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja palvelun sisältö ja toteuttaminen.

### 8. Palvelun toteutustavat

(Palvelun toteutustavat, mahdollisen etävalmennuksen osuus ja käytettävät välineet.)

- Läsnä olevana palveluna: \_\_ kokonaan, \_\_ osin

Kuvaus toteuttamisesta: \_\_\_\_\_

---

- Etäpalveluna: \_\_ kokonaan, \_\_ osin

Kuvaus toteuttamisesta ja käytettävistä välineistä: \_\_\_\_\_

- Yksilövalmennuspalvelu toteutetaan pääsääntöinen paikassa/alueella, joka on

- o 0-20 km palveluntuottajan toimipisteeltä
- o 21-50 km palveluntuottajan toimipisteeltä
- o 51- km palveluntuottajan toimipisteeltä

~~9. Palvelun toteuttamisen pääsääntöinen suorituspaikka (Yksilövalmennuspalvelua koskien)~~

- ~~— 0-20 km palveluntuottajan toimipisteeltä~~
- ~~— 21-50 km palveluntuottajan toimipisteeltä~~
- ~~— 51- km palveluntuottajan toimipisteeltä~~

~~10. Asiakkaan muut tuen tarpeet palvelujakson aikana, esim.~~

- ~~— Linja-autokortin tai perustellusti muun matkatuen tarve palvelun aikana~~

11. Perusteet, joiden mukaan sopimus voidaan purkaa, esim.

- Palvelun tuottaminen tai siihen osallistuminen eivät vastaa palvelusetelin myöntämiseen liittyvää tarkoitusta asiakkaan tilanteen edistämisessä.
- Asiakkaan toiveesta / asiakkaan toiminnasta johtuva palvelun keskeytyminen.

12. Asiakkaan kuluttajan suoja

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoiden säännökset sekä niiden oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla, joissa tarvittaessa on mukana myös sosiaalihuollon vastuuviranomainen. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

---