



Palvelukuvausluonnos - Kuntouttava työtoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

Sisällys

1	HANKINNAN TAUSTA.....	4
1.1	Palvelukuvauksen tarkoitus	4
1.2	Hankittavat palvelut	4
1.3	Päätöksenteko, palveluihin ohjautuminen ja asiakastyöskentelyn vastuut.....	5
1.4	Palvelutuotannon käynnistäminen uutena toimijana	6
2	KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELU	6
2.1	Yleistä kuntouttavasta työtoiminnasta	6
2.2	Työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus.....	8
2.3	Työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus sekä yksilöllinen ohjaus ja tuki 9	
2.4	Ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta	10
3	SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TYÖTOIMINTA .	10
3.1	Yleistä vammaisten henkilöiden työtoiminnasta	10
3.2	Vammaisten henkilöiden työtoiminta palveluntuottajan toimintayksikössä	12
3.3	Yksilöllinen avotyötoiminta avointen työmarkkinoiden työpaikoilla	13
4	SOSIAALISEN KUNTOUKSEN PALVELU	15
4.1	Yleistä sosiaalisesta kuntoutuksesta	15
4.2	Lähipalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus	17
4.3	Etäpalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus.....	17
5	HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET	18
5.1	Asiakkaan asema ja oikeudet	18
5.2	Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely.....	19
5.3	Asiakaskohtaisen palvelun seuranta, arviointi ja raportointi.....	20
5.4	Palveluntuottajan henkilöstö	21
5.5	Palvelujen turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy	23
5.6	Palveluntuottajan tilat, laitteet ja välineet.....	23



5.7	Laadunhallinta ja valvonta	24
5.8	Palveluntuottajan omavalvonta	26
5.9	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi ja salassapito	26
5.10	Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset, määräykset ja ohjeet	29

1 HANKINNAN TAUSTA

1.1 Palvelukuvauksen tarkoitus

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan Lapin hyvinvointialueelle kilpailutettavien kuntouttavan työtoiminnan, sosiaalihuoltolain mukaisen vammaisten henkilöiden työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen tavoitteet ja sisältö. Lisäksi palvelukuvauksessa määritellään palvelujen ehdottomat vähimmäisvaatimukset, jotka palveluntuottajan on täytettävä koko sopimuskauden sekä mahdollisten optiokausien ajan.

Palvelujen hankintakausi on 1.1.2025 - 31.12.2027 sekä mahdolliset optiokaudet 1.1.2028 - 31.12.2028 ja 1.1.2029 - 31.12.2029. Palvelukuvaus on palvelujen hankinnasta tehtävän sopimuksen liite 1.

1.2 Hankittavat palvelut

Hankittavat palvelut ovat Lapin hyvinvointialueen (jatkossa tilaaja) asiakkailleen järjestämä sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja kuntouttavan työtoimintalain 189/2001) mukainen kuntouttava työtoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta sekä sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalinen kuntoutus. Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen työllistymistä edistävä palvelu.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, jonka tarkoituksena on parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymismahdollisuuksia ja elämänhallintaa. Kuntouttavan työtoiminnan laissa säädetään milloin ja missä tilanteissa pitkään työttömänä olleelle henkilölle laaditaan aktivointisuunnitelma/monialainen työllistymissuunnitelma, jonka perusteella kuntouttava työtoiminta järjestetään.

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan palvelu perustuu vuonna 2002 sosiaalihuoltolakiin lisättyyn vammaisten henkilöiden työtoimintaa koskevaan 27 e § (laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (68/2002). Vuonna 2014 sosiaalihuoltolain uudistamisen yhteydessä ko. pykälä jäi voimaan. Vammaisten henkilöiden työtoiminnan palvelua järjestetään työkyvyttömillä henkilöillä, joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Palvelun tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen ja sitä edistävä toiminta.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaksi tehostetuksi ja tavoitteelliseksi tueksi sosiaalisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan parantamiseksi tai ylläpitämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi.

Hankinnan palvelut ovat tavoitteellisia, suunnitelmallisia ja muutokseen tähtääviä. Niissä on huomioitu toimintaan osallistuvien asiakkaiden yksilöllinen tilanne, tavoitteet, toiveet, työ- ja toimintakyky, kiinnostuksen kohteet ja voimavarat. Niiden avulla tuetaan asiakkaiden omia voimavaroja, heidän omatoimisuuttaan, itsenäistä suoriutumistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella.

Tilaaja vakuuttaa em. palveluihin osallistuvat henkilöt työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015) mukaisella vakuutuksella.

Palveluihin osallistuvat asiakkaat eivät ole työsopimuslain tarkoittamassa työsuhteessa tilaajaan eivätkä palveluntuottajaan, vaan he ovat palvelutarpeensa mukaisesti heille järjestetyssä palvelussa.

Tilaaja järjestää hankinnan kohteena olevia palveluja Lapin hyvinvointialueella oleville sosiaalihuollon asiakkaille, joiden palvelutarpeeseen palvelut vastaavat. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palveluja kaikille tilaajan ohjaamille palvelujen kohderyhmään kuuluville asiakkaille.

Palveluntuottaja huolehtii niiden matkojen järjestämisestä ja matkoista syntyvistä kustannuksista, jotka aiheutuvat matkustamisesta palveluntuottajan toimintayksiköstä toiminnan toteuttamispaikkaan.

Jos asiakas tarvitsee heikon suomen kielen taidon vuoksi tulkkausta palvelun toteuttamiseen, tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija, asiakas ja palveluntuottaja arvioivat yhdessä tulkkauksen tarpeen ja määrittelevät tilanteet, joissa sitä tarvitaan. Palveluntuottaja hankkii tulkkauspalvelun ja laskuttaa yhteisesti sovitusta käytöstä aiheutuneet kustannukset tilaajalta.

Tilaaja on määritellyt, että

1. kuntouttavan työtoiminnan palvelutuotteessa "Työtoimintatehtävien ja työelämänperustaitojen ohjaus" palveluntuottajalta ei edellytetä rekisteröitymistä sosiaalipalvelujen tuottajaksi Valviran ja avin Soteri-rekisteriin
2. muissa tämän kilpailutuksen perusteella hankittavissa palvelutuotteissa rekisteröityminen sosiaalipalvelujen tuottajaksi em. rekisteriin edellytetään

Kappaleessa 5 Palveluille asetettavat ehdottomat vaatimukset on tarkemmin käyty läpi, mitä vaikutuksia tällä on palvelujen ehdottomiin vaatimuksiin.

Kilpailutus toteutetaan Lapin hyvinvointialueen kaikille paikkakunnille.

1.3 Päätöksenteko, palveluihin ohjautuminen ja asiakastyöskentelyn vastuut

Tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija vastaa asiakasohjauksesta palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin. Asiakasohjaus perustuu viranhaltijan tekemään arviointiin asiakkaan palvelujen tarpeesta, arvion pohjalta tehtyyn asiakkaan suunnitelmaan (asiakas/aktivointi/monialainen työllistymissuunnitelma) sekä viranhaltijan asiakkaalle tekemään kirjalliseen päätökseen palvelun myöntämisestä.

Asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavan palvelukokonaisuuden (sosiaali-, terveys-, kuntoutuspalvelut, julkiset työvoimapalvelut, muut palvelut ja tukitoimet) suunnittelusta, palvelujen järjestämisestä, yhteensovittamisesta sekä seurannasta ja arvioinnista vastaa tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija, jolla on vastuu asiakkaan kokonaisprosessin edistämisestä.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle myönnetyn palvelun sisällön yksilöllisestä suunnittelusta ja toteuttamisesta siten, että toiminta tukee asiakkaan suunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita. Palveluntuottaja nimeää jokaiselle palveluihin osallistuvalla asiakkaalla vastuutyöntekijän ja tämän sijaisen. Vastuutyöntekijän tehtävänä on organisoida palvelujen sisältämä toiminta, ohjaus ja tuki, seurata ja arvioida palvelun toteutuminen sekä raportoida siitä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle, osallistua asiakkaan tilanteen edellyttämään verkostotyöhön sekä laatia palveluun liittyvät asiakirjat (ks. vastuutyöntekijän tehtävistä tarkemmin palvelujen sisältöjen kuvauksista sekä kappaleista 5.2 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja kpl 5.3 Asiakaskohtaisen palvelun seuranta, arviointi ja raportointi).

Vastuutyöntekijän lisäksi palveluntuottaja voi nimetä asiakkaalle myös muita ohjaavia henkilöitä.

1.4 Palvelutuotannon käynnistäminen uutena toimijana

Mikäli palveluntuottaja käynnistää palvelutuotannon paikkakunnalla uutena toimijana, palvelujen tuottaminen on aloitettava viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluttua sopimuskauden alkamisesta. Aloittamisaikataulua voidaan pidentää korkeintaan kolme (3) kuukautta sopijaosapuolten suostumuksin.

Palvelutuotantonsa käynnistävän palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle tarkennettu aikataulu palvelutuotannon käynnistämisestä (toteuttamissuunnitelma) 1.4.2025 mennessä. Tämän jälkeen palveluntuottaja ja tilaaja neuvottelevat toteuttamissuunnitelman lopullisen aikataulun. Lopullinen aikataulu on palveluntuottajaa sitova.

Palvelutuotannon alkaessa palvelu täyttää tarjousasiakirjojen mukaiset ehdottomat vaatimukset.

Mikäli toiminnan aloittava palveluntuottaja tuottaa palvelua, jossa tilaaja edellyttää rekisteröitymistä sosiaalipalvelujen tuottajaksi, palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelutuotannon aloittamisesta.

2 KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELU

2.1 Yleistä kuntouttavasta työtoiminnasta

Kuntouttavan työtoiminnan tavoite

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee kuntouttavan työtoiminnan tavoitteeksi asiakkaan työllistymisvalmiuksien kohentamisen luomalla edellytyksiä julkisiin

työvoimapaalveluihin osallistumiselle, koulutukseen siirtymiselle ja työllistymiselle. Lisäksi palveluun sisältyy asiakkaan elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä edistäviä toimintoja. Se sisältää myös asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen, joka annetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti henkilökohtaisena ja/tai ryhmämuotoisena.

Kuntouttavan työtoiminnan ensisijainen tavoite riippuu toimintaan osallistuvien asiakkaiden yksilöllisestä tilanteesta. Asiakkaan suunnitelmassa on yksilöllisesti määritelty kuntouttavalle työtoiminnalle asetetut ensisijaiset tavoitteet, joita työtoiminnalla ja siihen sisältyvällä yksilöllisellä ohjauksella ja tuella edistetään. Tavoitteet voivat keskittyä elämänhallinnan tukemiseen tai koulutukseen ja työhön suuntautumiseen. Asiakkaan tarvitseman yksilöllisen ohjauksen ja tuen antaa palvelutuotteessa "Työtoimintapaikan järjestäminen, työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus" tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija, muissa palvelutuotteissa palveluntuottaja.

Hankinnan sisältämässä kuntouttavan työtoiminnan palvelussa asiakas ei kuntoutuessaan välttämättä siirry palvelutuotteesta toiseen, vaan palvelun sisältö määrittyy asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tavoitteiden mukaisesti siinä palvelutuotteessa, jossa hän on.

Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmä

Kuntouttavan työtoiminnan palvelu on tarkoitettu 18–64-vuotiaille työttömille työnhakijoille, jotka eivät vielä kykene osallistumaan julkisiin työvoimapaalveluihin tai työsuhteeseen työhön. Heidän tuen tarpeensa voivat liittyä elämänhallinnan haasteisiin ja alentuneeseen fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn. Taustalla voi olla esim. diagnosoimattomia sairauksia, neurologisia/neuropsykiatrisia haasteita, mielenterveyden ongelmia, päihdetaustaa.

Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-aika ja toteutustapa

Kuntouttavan työtoiminnan palvelu toteutetaan pääsääntöisesti kolmen (3) kuukauden mittaisissa jaksoissa. Palveluun osallistuvalla asiakkaalla voi olla useampia peräkkäisiä jaksoja, jos hänen tuen tarpeensa niitä edellyttävät. Jokainen jakso edellyttää asiakkaan aktivointi/monialainen työllistymissuunnitelman tarkistamista, tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan tekemää päätöstä palvelun myöntämisestä sekä palveluntuottajan laatimaa palvelun toteuttamissuunnitelmaa.

Palvelun toiminta-aika on päiväaikaan arkipäivisin maanantaista perjantaihin yhdestä neljään (1–4 pv) päivää viikossa. Päivittäinen toiminta-aika on neljästä kuuteen tuntia (4–6 tuntia) sisältäen kahvi- ja lounastauot. Poikkeuksena ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta, jossa toiminta-aika on yhdestä kahteen (1–2 pv) päivää viikossa ja neljä (4) tuntia päivässä.

Kuntouttava työtoiminta järjestetään pääsääntöisesti lähipalveluna. Siihen voidaan sisällyttää etäpalvelua, joka on aina lähipalvelua täydentävää. Etäpalvelun osuus voi olla korkeintaan 30 % asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen mukaisesta jaksosta ja se on määritelty asiakkaan suunnitelmassa.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelut voivat käynnistyä non-stop-periaatteen mukaisesti tai ryhmäaloituksena.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen tilaajan laatimalle sopimus pohjalle. Palvelun aikana asiakkaiden toimeentulona on pääsääntöisesti työttömyysetuus.

Kuntouttavaa työtoimintaa koskevat rajoitukset

Kuntouttavalla työtoiminnalla ei saa korvata virka/työsuhteessa tehtävää työtä. Palveluntuottaja ei saa olla riippuvainen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan työpanoksesta. Kuntouttava työtoiminta ei saa aiheuttaa palveluntuottajan palveluksessa olevien työntekijöiden irtisanomisia tai lomautuksia, eikä heidän työolosuhteiden tai etuuksien huonontumista.

Kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2001) mukaan kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia yrityksiltä. Tilaaja voi tehdä hankintasopimuksen palvelun tuottamisesta rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön, uskonnollisen yhdistyksen, valtion tai kunnan kanssa.

Hankittavat kuntouttavan työtoiminnan palvelutuotteet

Kuntouttavana työtoimintana hankittavat palvelutuotteet ovat:

- 1) työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus
- 2) työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus sekä yksilöllinen ohjaus ja tuki
- 3) ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta

2.2 Työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävistä työtoiminnan tehtävistä sekä tehtävien tekemiseen ja työelämän perustaitoihin annettavasta ohjauksesta. Tilaaja vastaa asiakkaalle annettavasta sellaisesta yksilöllisestä ohjauksesta ja tuesta, joka tukee jaksolle asetettuja tavoitteita, ja joka ei liity työtoiminnan tehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaamiseen.

Työtoiminnan tehtävät ovat erilaisia työnomaisia tehtäviä, jotka tehdään palveluntuottajan tiloissa tai muissa työtoimintaan sopivissa ympäristöissä. Tehtävät ovat mielekkäitä, helposti omaksuttavia käytännön avustavia tehtäviä, joita voidaan tehdä yksin tai ryhmässä.

Palveluntuottaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa työtoiminnan tehtävät niin, että ne tukevat toiminnalle asetettujen yksilöllisten tavoitteiden toteutumista sekä soveltuvat asiakkaan työ- ja toimintakyvylle.

Työelämän perustaidoilla tarkoitetaan esimerkiksi annettujen ohjeiden mukaan toimimista, huolellisuutta, kysymisen taitoa, hyviä käytöstapoja, luvatuista ja sovitusta asioista

kiinnipitämistä, valmiutta tehdä kaikkia työtoimintatehtäviä sekä sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen harjoittelua.

Asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä tai muu ohjaava työntekijä on palvelussa olevien asiakkaiden saatavilla koko toimintapäivän ajan.

2.3 Työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus sekä yksilöllinen ohjaus ja tuki

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävistä työtoiminnan tehtävistä, niiden tekemiseen ja työelämän perustaitoihin annettavasta ohjauksesta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta. Lisäksi se voi tarvittaessa sisältää ryhmämuotoisen toiminnan.

Työtoiminnan tehtävät ovat erilaisia työnomaisia tehtäviä, jotka tehdään palveluntuottajan tiloissa tai muissa työtoimintaan sopivissa ympäristöissä. Tehtävät ovat mielekkäitä, helposti omaksuttavia käytännön avustavia tehtäviä, joita voidaan tehdä yksin tai ryhmässä.

Palveluntuottaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa työtoiminnan tehtävät niin, että ne tukevat asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan yksilöllisten tavoitteiden toteutumista sekä soveltuvat asiakkaan työ- ja toimintakyvylle.

Työelämän perustaidoilla tarkoitetaan esimerkiksi annettujen ohjeiden mukaan toimimista, huolellisuutta, kysymisen taitoa, hyviä käytöstapoja, luvatuista ja sovituista asioita kiinnipitämistä, valmiutta tehdä kaikkia työtoimintatehtäviä sekä sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen harjoittelua.

Asiakkaan tarvitseman yksilöllisen ohjauksen ja tuen tarve ja sisältö on määritelty asiakkaan suunnitelmassa. Sen tavoitteena on asteittain vahvistaa asiakkaan valmiuksia, toimijuutta ja osallisuutta oman elämänsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti muutos-, voimavara-, ura-, koulutus- ja työnhakuvalmennusta ja myös konkreettista apua esimerkiksi erilaisiin asiointeihin asiakkaan toimintapäivien ja -aikojen puitteissa.

Yksilöllisestä tuesta ja ohjauksesta vastaa asiakkaalle nimetty palveluntuottajan vastuutyöntekijä.

Palvelutuotteeseen voi sisältyä asiakkaan tarpeiden mukaisesti myös ryhmämuotoista toimintaa, jos se tukee palvelussa olevien asiakkaan tavoitteita. Ryhmämuotoinen toiminta pitää sisällään hyvinvointiin, työ- ja toimintakykyyn, työelämätaitoihin, digitaitoihin, arjenhallintaan, opiskeluun ja työllistymiseen sekä toisinaan virkistäytymiseen liittyviä teemoja. Lisäksi sisältönä voi olla palveluntuottajan järjestämiä lyhytkortti- tai muita koulutuksia. Ryhmämuotoisen toiminnan tarve on määritelty asiakkaan suunnitelmassa.

Asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä tai muu ohjaava työntekijä on palvelussa olevien asiakkaiden saatavilla koko toimintapäivän ajan.

2.4 Ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävästä ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta. Ryhmätapaamisten sisältönä on pääsääntöisesti hyvinvointiin, työ- ja toimintakykyyn, työelämätaitoihin, digitaitoihin, arjenhallintaan, opiskeluun ja työllistymiseen liittyviä teemoja. Toisinaan se voi sisältää myös virkistäytymistä sekä palveluntuottajan järjestämiä lyhytkortti- tai muita koulutuksia.

Ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta ei sisällä työnomaisten tehtävien tekemisistä.

Toiminta toteutetaan palveluntuottajan tiloissa ja mahdollisesti muissa ryhmän ja asiakkaiden tavoitteita tukevissa ympäristöissä.

Asiakkaan tarvitseman yksilöllisen ohjauksen ja tuen tarve ja sisältö on määritelty asiakkaan suunnitelmassa. Sen tavoitteena on asteittain vahvistaa asiakkaan valmiuksia, toimijuutta ja osallisuutta oman elämänsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti muutos-, voimavara-, ura-, koulutus- ja työnhakuvalmennusta ja myös konkreettista apua esimerkiksi erilaisiin asiointeihin asiakkaan toimintapäivien ja -aikojen puitteissa.

Ryhmänohjaajan tulee olla palvelussa olevien asiakkaiden saatavilla koko toimintapäivän ajan.

Ryhmä käynnistyy, jos siinä aloittaa vähintään kolme (3) henkilöä. Ryhmässä voi olla korkeintaan kymmenen (10) henkilöä.

3 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TYÖTOIMINTA

3.1 Yleistä vammaisten henkilöiden työtoiminnasta

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan tavoite

Sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukaisen vammaisten henkilöiden työtoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää toimintaan osallistuvan henkilön toimintakykyä. Työtoiminta on usein pitkäkestoista, ja siihen osallistutaan omien kykyjen, voimavarojen ja taitojen mukaan.

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan kohderyhmä

Vammaisten henkilöiden työtoiminta on tarkoitettu 18–64-vuotiaille työkyvyttömille henkilöille, joilla vammaisuuden vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua tai hakeutua tavanomaiseen työhön. Asiakkaalla voi olla lääkärin toteama vika, vamma tai sairaus tai hän on voinut muuten olla pitkään pois työelämästä esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelman tai jonkun muun syyn vuoksi. Heidän toimeentulonsa perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Vammaisten henkilöiden työtoimintaa ei järjestetä asiakkaalle, joka kykenee osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun työllistymistä edistävään toimintaan.

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan toiminta-aika ja toteutustapa

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan palvelu toteutetaan pääsääntöisesti 3–6 kuukauden mittaisissa jaksoissa. Palveluun osallistuvalla asiakkaalla voi olla useampia peräkkäisiä jaksoja, jos hänen tuen tarpeensa niitä edellyttävät. Jokainen jakso edellyttää asiakkaan asiakassuunnitelman tarkistamista, tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan tekemää päätöstä palvelun myöntämisestä sekä palveluntuottajan laatimaa palvelun toteuttamissuunnitelmaa.

Palvelun toiminta-aika on päiväaikaan arkipäivisin maanantaista perjantaihin yhdestä viiteen (1–5 pv) päivää viikossa. Päivittäinen toiminta-aika on neljästä kuuteen tuntia (4–6 tuntia) sisältäen kahvi- ja lounastauot.

Vammaisten henkilöiden työtoiminta järjestetään pääsääntöisesti lähipalveluna. Siihen voidaan sisällyttää etäpalvelua, joka on aina lähipalvelua täydentävää. Etäpalvelun osuus voi olla korkeintaan 30 % asiakkaan työtoiminnan sopimuksen mukaisesta jaksosta ja se on määritelty asiakkaan suunnitelmassa.

Vammaisten henkilöiden työtoiminta käynnistyy pääsääntöisesti non-stop-periaatteen mukaisesti.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan sopimuksen tilaajan laatimalle sopimuspohjalle. Palveluun osallistuminen ei muuta asiakkaan saamaa toimeentuloa turvaavaa etuutta.

Vammaisten henkilöiden työtoimintaa koskevat rajoitukset

Vammaisten henkilöiden työtoiminnalla ei saa korvata virka/työsuhteessa tehtävää työtä. Palveluntuottaja ei saa olla riippuvainen asiakkaan työpanoksesta. Työtoiminta ei saa aiheuttaa palveluntuottajan palveluksessa olevien työntekijöiden, eikä avotyötoimintapaikan työntekijöiden irtisanomisia tai lomautuksia, eikä heidän työolosuhteiden tai etuuksien huonontumista.

Työtoimintaan osallistuvia henkilöitä ei saa ohjata sellaiseen avotyötoimintapaikkaan, josta on edeltäneiden yhdeksän (9) kuukauden aikana irtisanottu tai lomautettu työntekijöitä tuotannollisista tai taloudellisista syistä. Toiminta ei saa aiheuttaa sen toteuttajalle (palveluntuottaja) ja toteuttajan yhteistyökumppaneille sellaista etua, joka vääristäisi yritysten tai yksityisten elinkeinonharjoittajien välistä kilpailua.

Vammaisten henkilöiden työtoimintaan osallistuva asiakas voi olla yhtäaikaaisesti joko palveluntuottajan toimintayksikössä tapahtuvassa työtoiminnassa tai yksilöllisessä avotyötoiminnassa.

Hankittavat vammaisten henkilöiden työtoiminnan palvelutuotteet

Sosiaalihuoltolain mukaisessa vammaisten henkilöiden työtoiminnassa on kaksi palvelutuotetta:

- 1) vammaisten henkilöiden työtoiminta palveluntuottajan toimintayksikössä
- 2) yksilöllinen avotyötoiminta avointen työmarkkinoiden työpaikoilla

3.2 Vammaisten henkilöiden työtoiminta palveluntuottajan toimintayksikössä

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävistä työtoiminnan tehtävistä, niiden tekemiseen ja työelämän perustaitoihin annettavasta ohjauksesta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta. Lisäksi se voi tarvittaessa sisältää ryhmämuotoisen toiminnan.

Työtoiminnan tehtävät ovat erilaisia työnomaisia tehtäviä, jotka tehdään palveluntuottajan tiloissa tai muissa toimintaan soveltuvissa ympäristöissä. Tehtävät ovat mielekkäitä, helposti omaksuttavia käytännön avustavia tehtäviä, joita voidaan tehdä yksin tai ryhmässä.

Työelämän perustaidoilla tarkoitetaan esimerkiksi annettujen ohjeiden mukaan toimimista, huolellisuutta, kysymisen taitoa, hyviä käytöstapoja, luvatuista ja sovitusta asioita kiinnittämistä, valmiutta ja halua tehdä kaikkia työtoimintatehtäviä sekä sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen harjoittelua.

Palveluntuottaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa työtoiminnan tehtävät niin, että ne tukevat työtoiminnalle asetettujen yksilöllisten tavoitteiden toteutumista sekä soveltuvat asiakkaan työ- ja toimintakyvylle.

Vammaisten henkilöiden työtoiminnan palveluun sisältyvä asiakkaan tarvitseman yksilöllisen ohjauksen ja tuen tarve ja sisältö on määritelty asiakassuunnitelmassa. Ohjauksen ja tuen tavoitteena on asteittain vahvistaa asiakkaan valmiuksia, toimijuutta ja osallisuutta oman elämänsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää muutos-, voimavara-, ura-, koulutus- ja työnhakuvalmennusta ja myös konkreettista apua esimerkiksi erilaisiin asiointeihin asiakkaan toimintapäivien ja -aikojen puitteissa. Lisäksi se sisältää ohjausta ja tukea avotyötoimintaan siirtymisessä, mikäli se on asiakkaan palvelutarpeeseen sopiva palvelu - esimerkiksi sopivan avotyötoimintapaikan etsiminen, tukeminen avotyösuhteeseen orientoitumisessa, työtoiminnan palvelun, sen luonteen ja tarkoituksen selkeyttäminen avotyön toimintapaikkaan, avotyöpaikan ja tehtävien sopivuuden varmistaminen työtoimintaan, avotyöpaikan tehtävien määrittely henkilölle sopivaksi.

Yksilöllisestä tuesta ja ohjauksesta vastaa asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä.

Ryhmämuotoisesti toteutettu toiminta sisältää pääsääntöisesti hyvinvointiin, työ- ja toimintakykyyn, digitaitoihin, työelämätaitoihin ja arjenhallintaan liittyviä teemoja. Lisäksi se sisältää teemoja, joiden avulla tuetaan asiakkaan mahdollista siirtymistä yksilölliseen avotyötoimintaan. Toisinaan se voi sisältää myös virkistäytymistä sekä palveluntuottajan järjestämiä lyhytkortti- tai muita koulutuksia.

Ryhmän koko on vähintään kolme (3) ja enintään kymmenen (10) asiakasta.

Ryhmämuotoinen toiminta sisältyy henkilön palveluun, jos siitä on sovittu tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa laaditussa asiakassuunnitelmassa.

Työtoiminta toteutuu palveluntuottajan työntekijän säännöllisen ja toistuvan opastuksen ja ohjauksen alaisena, joka voi koskea myös päivittäisiä, tuttuja työtehtäviä. Palvelussa olevat asiakkaat eivät tarvitse opastusta ja ohjausta koko ajan ja jatkuvasti, mutta palveluntuottajan vastuutyöntekijä tai muu ohjaava työntekijä on palvelussa olevien asiakkaiden saatavilla koko asiakkaan toimintapäivän ajan.

3.3 Yksilöllinen avotyötoiminta avointen työmarkkinoiden työpaikoilla

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu tavallisella työpaikalla tehtävistä asiakkaalle yksilöllisesti määritellyistä tehtävistä, niiden tekemiseen, työelämän perustaitoihin ja työpaikalla toimimiseen annettavasta ohjauksesta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta. Lisäksi se voi tarvittaessa sisältää ryhmämuotoisen toiminnan.

Työelämän perustaidoilla tarkoitetaan esimerkiksi annettujen ohjeiden mukaan toimimista, huolellisuutta, kysymisen taitoa, hyviä käytöstapoja, luvatuista ja sovitusta asioita kiinnipitämistä, valmiutta ja halua tehdä kaikkia työtoimintatehtäviä sekä sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen harjoittelua.

Palveluntuottajan työntekijä on suunnitellut, määritellyt ja tarvittaessa mukauttanut työtehtävät yhdessä asiakkaan ja työpaikan edustajan kanssa niin, että ne soveltuvat asiakkaalle hänen yksilöllisten tarpeidensa, tavoitteidensa sekä työ- ja toimintakykynsä mukaisesti. Työtehtävien suunnittelussa on huomioitu työturvallisuus.

Palvelun sisältämä yksilöllisen ohjauksen ja tuen tarve ja sisältö on määritelty asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Ohjauksen ja tuen tavoitteena on asteittain vahvistaa asiakkaan valmiuksia, toimijuutta ja osallisuutta oman elämänsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää muutos-, voimavara-, ura-, koulutus- ja työnhakuvalmennusta ja myös konkreettista apua esimerkiksi erilaisiin asiointeihin asiakkaan toimintapäivien ja -aikojen puitteissa. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi toiminnan alussa ohjauksen ja tuen tarvetta avotyötoimintapaikkaan kulkemiseen liittyvissä asioissa.

Lisäksi yksilöllinen ohjaus ja tuki sisältää

1) ohjausta ja tukea sekä toimintaan osallistuvalla asiakkaalle avotyötoiminnan aloittamiseen ja toiminnassa pysymiseen liittyvissä asioissa, että työnantajalle ja työyhteisölle avotyötoimintaan liittyen (esimerkiksi mikä on työtoiminnan palvelu, luonne ja tarkoitus)

2) säännölliset, suunnitellut ja etukäteen sovitut kuukausittaiset ohjaus- ja tukikäynnit pääsääntöisesti avotyöpaikalla sekä muun toiminnan toteutumisen kannalta tarpeellisen yhteydenpidon

3) ohjauksen ja tuen työsuhteeseen siirtymävaiheessa, jos asiakas aloittaa palkkatyön avotyötoimintapaikassaan (esimerkiksi palkan vaikutusten selvittäminen asiakkaan etuuksiin, asiakkaan tukeminen palkkatyöhön orientoitumisessa ja palkkatyöhön siirtymässä, avustaminen työsopimuksen tekemisessä, yhteiskunnan mahdollisesti työnantajalle myöntämien työllistämiseen liittyvien etuuksien selvittäminen)

4) jos asiakas siirtyy yksilöllisen avotyötoiminnan palveluun ilman edeltävää palveluntuottajan toimintayksikössä tapahtuvaa työtoiminnan jaksoa, yksilölliseen ohjaukseen ja tukeen sisältyy myös asiakkaalle sopivan avotyötoimintapaikan etsiminen

Yksilöllisestä tuesta ja ohjauksesta vastaa pääsääntöisesti asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä.

Vastuutyöntekijä huolehtii, että avotyötoimintapaikka nimeää asiakkaalle työpaikkaohjaajan, joka yhteistyössä vastuutyöntekijän (ja tarvittaessa muun palveluntuottajan ohjaavan henkilöstön) kanssa antaa asiakkaalle ohjausta ja tukea työtehtävien tekemiseen ja työpaikalla toimimiseen.

Yksilölliseen avotyötoimintaan voi sisältyä ryhmämuotoista toimintaa palveluntuottajan tiloissa tai muissa siihen sopivissa ympäristöissä. Ryhmämuotoisen toiminnan pääasiallisina sisältöinä ovat avotyötoimintaan liittyvät asiat kuten esimerkiksi avotyötoimintapaikalla toimiminen ja käyttäytyminen, avotyötoiminnasta saatujen kokemusten jakaminen, työturvallisuuteen liittyvät asiat. Se voi tarvittaessa sisältää myös työllistymiseen ja mahdollisesti ammatillisiin opintoihin liittyviä asioita.

Lisäksi se voi toisinaan sisältää esimerkiksi virkistytymiseen sekä arjen taitojen ylläpitämiseen ja kehittymiseen tähtäviä sisältöjä ja palveluntuottajan järjestämiä lyhytkortti- tai muita koulutuksia, jos toimintaan osallistuvat asiakkaat tarvitsevat niitä työtoiminnan palvelussa tai heidän katsotaan muutoin hyötyvän niistä.

Avotyötoiminnan ryhmässä on vähintään kolme (3) ja enintään kymmenen (10) asiakasta.

Ryhmämuotoinen toiminta sisältyy asiakkaan palveluun, jos siitä on sovittu tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa laaditussa asiakassuunnitelmassa.

Palveluntuottajan työntekijän tulee olla palvelussa olevan asiakkaan tavoitettavissa koko asiakkaan toimintapäivän ajan.

Erityistä huomioitavaa

Koska avotyötoiminta avointen työmarkkinoiden työpaikoilla on erityinen palvelu, palveluntuottaja seuraa, että:

1. avotyötoiminnassa olevan asiakkaan tehtävät pysyvät sovitun mukaisina. Mikäli tehtäviä ollaan muuttamassa, palveluntuottajan työntekijä arvioi ensin ovatko uudet tehtävät työtoimintaan sopivia avustavia tehtäviä ja sopivatko ne kyseiselle asiakkaalle
2. palvelussa olevan asiakkaan asema ja oikeudet palvelun saajana toteutuvat, eikä palveluun ilmaannu normaaliin työsuhteeseen viittaavia piirteitä (kuten työnantaja päättää työtoimintaan osallistuvan henkilön tehtävistä, tekee niihin muutoksia, päättää työskentelyajasta, työtoimintaan sisältyvien taukojen ajankohdista ja kestoista)
3. mikäli ko. piirteitä ilmaantuu, vastuutyöntekijä keskustelee asiasta toimintaan osallistuvan asiakkaan ja työnantajan kanssa ja löytää sopivan ratkaisun tilanteeseen (esimerkiksi kuukausittaisten ohjaus- ja tukikäyntien lisääminen, henkilön palkkaaminen työsuhteeseen työhön ko. tehtäviin, toiminnan päättäminen ko. avotyötoimintapaikassa)

4 SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELU

4.1 Yleistä sosiaalisesta kuntoutuksesta

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoite

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa erityisesti asiakkaan sosiaalista toimintakykyä sekä edistää hänen toimijuuttaan ja osallisuuttaan oman elämän suunnittelussa ja toteuttamisessa. Sen avulla tuetaan asiakkaan mielekkään ja hyvinvointia vahvistavan arjen rakentumista ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden syntyä.

Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalveluissa työskentelytavat ja menetelmät tukevat asiakkaiden yksilöllisiä tavoitteita, osallisuutta ja arjen sujumista ja ne ovat voimaannuttavia ja osallistavia. Ryhmässä hyödynnetään yhdessä tekemistä, jolloin asiakkaat rakentavat omaa osaamistaan yhdessä muiden kanssa. Toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen asiakkaiden rooli muuntuu ryhmässä aktiivisemmaksi.

Ryhmäpalvelut sisältävät myös asiakkaan tarvitseman yksilöllisen ohjauksen ja tuen, jonka tarve ja sisältö on määritelty asiakkaan suunnitelmassa. Yksilöllisen ohjauksen ja tuen tavoitteena on asteittain vahvistaa asiakkaan valmiuksia, toimijuutta ja osallisuutta oman elämänsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti muutos-, voimavara-, ura-, koulutus- ja työnhakuvalmennusta ja myös konkreettista apua esimerkiksi erilaisiin asiointeihin asiakkaan toimintapäivien ja -aikojen puitteissa.

Yksilöllisestä tuesta ja ohjauksesta vastaa asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä.

Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmä

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on tarkoitettu 16–64-vuotiaille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta hyvinvointia vahvistavan arjen ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden

rakentamiseen sekä arkipäivän toiminnoista selviytymiseen. Asiakkaiden tuen tarpeiden taustalla on usein kyse pitkään jatkuneesta osattomuudesta (kuten diagnosoimattomat sairaudet, neuropsykiatriset ja mielenterveyden haasteet, päihdetausta), joista irrottautumiseen tarvitaan yleensä laaja-alaisesti sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja muiden palvelujen tukea, ohjausta, kannustusta ja käytännön apua.

Palveluun voi osallistua asiakas, joka on työmarkkinoiden ulkopuolella (esim. sairauslomalla, työkyvyttömyyseläkkeellä) tai opiskelija, joka ei ole opiskelukykyinen ja jonka opinnot eivät etene. Palveluun voi osallistua myös työtön työnhakija, jolla ei ole vielä edellytyksiä osallistua kuntouttavaan työtoimintaan.

Sosiaalisen kuntoutuksen toiminta-aika ja toteutustapa

Palvelu toteutetaan pääsääntöisesti kolmen (3) kuukauden mittaisissa jaksoissa. Palveluun osallistuvalla asiakkaalla voi olla useampia peräkkäisiä jaksosia, jos hänen tuen tarpeensa niitä edellyttävät. Jokainen jakso edellyttää asiakkaan suunnitelman tarkistamista, tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan tekemää päätöstä palvelun myöntämisestä sekä palveluntuottajan laatimaa palvelun toteuttamissuunnitelmaa.

Lähipalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus järjestetään yhdestä kolmeen (1–3) päivänä viikossa ja etäryhmä yhdestä kahteen (1–2) päivänä viikossa. Molemmissa päivittäinen toiminta-aika on kahdesta neljään (2–4) tuntia.

Palvelut käynnistyvät non-stop-periaatteen mukaisesti tai ryhmäaloituksena. Ne eivät sisällä kotiin vietävää ohjausta ja tukea.

Ryhmä voidaan toteuttaa tietyllä kohderyhmälle suunnattuna toimintana (esim. etninen ryhmä, eri ikäryhmät, tietyssä elämäntilanteessa olevat asiakkaat tms.). Se toteutetaan palveluntuottajan tiloissa ja mahdollisesti muissa ryhmän ja asiakkaan tavoitteita tukevissa ympäristöissä.

Ryhmän koko on vähintään kolme (3) ja enintään kymmenen (10) asiakasta.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sosiaalisen kuntoutuksen sopimuksen tilaajan laatimalle sopimuspohjalle. Palveluun osallistuminen ei muuta asiakkaan saamaa toimeentuloa turvaavaa etuutta.

Hankittavat palvelutuotteet

Sosiaalisessa kuntoutuksessa on kaksi hankittavaa palvelutuotetta:

- 1) Lähipalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus
- 2) Etäpalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus



4.2 Lähipalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus

Keskeinen sisältö

Palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävästä ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta.

Ryhmätapaamisissa paneudutaan kullakin kerralla arjen- ja elämänhallintaa, hyvinvointia, sosiaalista toimintakykyä ja osallisuuden vahvistamista tukeviin teemoihin, joiden avulla tuetaan asiakkaan jaksamista ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi siinä voi olla koulutukseen ja työhön liittyviä sisältöjä. Se voi toisinaan sisältää myös yhteisiä vierailukäyntejä, retkiä tai muita asiakkaille mielekkäitä, tärkeitä ja heidän toivomiaan asioita, jotka tukevat heidän tavoitteitaan.

Ryhmässä hyödynnetään vertaistuellisia keskusteluja sekä toiminnallisia, pelillisiä tai taidelähtöisiä menetelmiä. Se voi sisältää myös esimerkiksi tietoiskuja, asiantuntijavierailuja ja informatiivisia videoita.

Jokaiseen käsiteltävään teemaan voi liittyä henkilökohtainen tehtävä, joka tehdään, palautetaan ja käsitellään yhdessä teeman käsittelykerralla. Tämä sisältyy ryhmätapaamisen 2–4 tunnin kokonaisuuteen. Tarvittaessa henkilökohtaisia tehtäviä voidaan käydä läpi myös yksilöllisessä ohjauksessa.

Toiminta toteutetaan palveluntuottajan tiloissa ja mahdollisesti muissa ryhmän ja asiakkaiden tavoitteita tukevissa ympäristöissä.

Palveluntuottaja voi halutessaan tarjota palveluun osallistuville asiakkaille pienimuotoisen välipalan. Mikäli välipala tarjotaan, sen valmistaminen on eräs toimintapäivään kuuluva aktiviteetti, johon asiakas osallistuu kiinnostuksensa mukaisesti yhdessä muiden asiakkaiden ja palveluntuottajan henkilöstön kanssa.

4.3. Etäpalveluna toteutettava ryhmämuotoinen sosiaalinen kuntoutus

Keskeinen sisältö

Etäpalveluna toteutettavan palvelutuotteen sisältö koostuu asiakkaalle järjestettävästä ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä palveluntuottajan toteuttamasta asiakkaalle yksilöllisesti suunnitellusta ohjauksesta ja tuesta.

Palvelu toteutetaan verkkovälitteisesti ja siihen voi osallistua asiakkaita Lapin hyvinvointialueen eri paikkakunnilta.

Ryhmätapaamisissa paneudutaan kullakin kerralla arjen- ja elämänhallintaa, hyvinvointia, sosiaalista toimintakykyä ja osallisuuden vahvistamista tukeviin teemoihin, joiden avulla tuetaan asiakkaan jaksamista ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi siinä voi olla koulutukseen ja työhön liittyviä sisältöjä. Se voi sisältää myös muita asiakkaille mielekkäitä ja heidän toivomiaan asioita, jotka tukevat heidän tavoitteitaan.

Ryhmätapaamisissa kohennetaan ja vahvistetaan asiakkaiden digitaitoja yhdessä harjoitellen.

Päivän teeman käsittelyssä hyödynnetään vertaistuellisia keskusteluja sekä toiminnallisia, pelillisiä tai taidelähtöisiä menetelmiä. Se voi sisältää myös esimerkiksi tietoiskuja, asiantuntijavierailuja ja informatiivisia videoita.

Jokaiseen käsiteltävään teemaan voi liittyä henkilökohtainen etätehtävä, joka tehdään, palautetaan ja käsitellään yhdessä teeman käsittelykerralla. Tämä sisältyy ryhmätapaamisen 2–4 tunnin kokonaisuuteen. Tarvittaessa henkilökohtaisia etätehtäviä voidaan käydä läpi myös yksilöllisessä ohjauksessa.

Ryhmänohjaajat tai muut palveluntuottajan työntekijät antavat tarvittaessa asiakkaille osallistumisen mahdollistamiseen tarvittavaa teknistä ohjausta ja tukea.

5 HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET

5.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Tilaaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikki palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan seuraavia periaatteita:

- asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää
- asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata
- asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan
- palvelua toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa
- asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

- asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu

Palveluntuottaja kiinnittää erityistä huomioita työyhteisön hyvään ilmapiiriin, asiakkaiden kohteluun yhteisön tasavertaisina jäseninä sekä asiakkaita arvostavaan ja kannustavaan kohtaamiseen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista sekä ilmoittaa palveluntuottajalle palveluun liittyvästä virheestä tai vahingosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu palveluntuottajan hänelle tuottamasta palvelusta. Muistutukset ja kantelut toimitetaan tilaajalle, joka käsittelee ne, pyytää palveluntuottajalta lausunnon asiaan ja antaa niihin kirjallisen vastauksen kohtuullisen ajan kuluessa.

Asiakkaalla on oikeus saada asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen mukainen palvelu sekä asiakassuunnitelmaan perustuva palveluntuottajan laatima palvelun toteuttamissuunnitelma.

5.2 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely

Tilaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikki palveluntuottajat nimeävät asiakkaalle vastuutyöntekijän, jonka tehtävänä on laatia yhdessä asiakkaan kanssa palvelun yksilöllinen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman perustana on asiakkaan ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan yhteistyössä laatima suunnitelma (asiakas/aktivointi/monialainen työllistymissuunnitelma), jossa on määritelty palvelun päätavoitteet ja sisältö.

Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakkaan viranomaissuunnitelmassa sovitut päätavoitteet käytännönläheisiksi osatavoitteiksi ja kuvataan konkreettiset keinot, menetelmät ja työskentelytavat niiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen palvelun sisältämästä toiminnasta sekä palveluntuottajan antamasta yksilöllisestä ohjauksesta ja tuesta. Toteuttamissuunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot. Siitä ilmenee myös, miten asiakkaan mielipiteet, toiveet ja tarpeet ovat huomioitu palvelun yksilöllistä sisältöä laadittaessa. Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan palvelun arviointien ajankohdat.

Toteuttamissuunnitelma toimitetaan tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle mahdollisimman pian palvelun käynnistyttyä.

Palveluntuottajan vastuutyöntekijä päivittää toteuttamissuunnitelman asiakkaan viranomaissuunnitelman päivittämisen jälkeen vastaamaan ajankohtaista tilannetta ja tavoitteita. Tarvittaessa suunnitelma päivitetään kesken toimintajakson, jos asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle myönnetty palvelu on sisällöltään ja laadultaan tämän palvelukuvauksen mukaista ja että palvelu tuotetaan luotettavasti ja siinä on huomioitu asiakkaan mielipiteet ja etu.

5.3 Asiakaskohtaisen palvelun seuranta, arviointi ja raportointi

Tilaaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikki palveluntuottajat dokumentoivat, seuraavat ja arvioivat asiakkaan palvelua valmennuspäiväkirjan tai vastaavan avulla. Valmennuspäiväkirja voi olla sähköinen tai manuaalinen. Valmennuspäiväkirjasta käy ilmi millaiseen toimintaan ja millaisten tehtävien tekemiseen asiakas on päiväkohtaisesti osallistunut, miten hän on niistä suoriutunut ja miten hänen osaamisensa/taitonsa ovat kehittyneet. Lisäksi siitä käy ilmi asiakkaan mahdolliset poissaolot. Valmennuspäiväkirja tulee olla tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan käytettävissä.

Kaikkien palveluntuottajien tulee ilmoittaa kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden poissaolot työttömyyssetuuden maksajalle.

Palveluntuottajan vastuutyöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa toimintajaksolle asetettujen tavoitteiden toteutumista vähintään kaksi kertaa: väliarvioinnissa, joka toteutetaan jakson puolivälissä ja loppuarvioinnissa, joka toteutetaan ennen jakson päättymistä. Arvioinnit tehdään keskustelujen avulla ja niissä voidaan käyttää apuna erilaisia arviointityökaluja/mittareita. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, miten asiakkaan toimintakyky ja tuen tarpeet ovat kehittyneet/muuttuneet jakson aikana, millaista tukea hän on palvelussa saanut, millaisia keinoja ja työmenetelmiä on käytetty ja miten asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Ennen jakson päättymistä järjestetään loppukeskustelu asiakkaan, palveluntuottajan vastuutyöntekijän ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa. Loppukeskustelussa käydään läpi kulunut jakso, väli- ja loppuarviointien tulokset sekä asiakkaan ja palveluntuottajan pohdinta erilaisista vaihtoehtoista jatkosuunnitelmiksi. Asiakkaan kokonaistilanteeseen sopiva jatkosuunnitelma sovitaan asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan välisessä loppukeskustelussa.

Väli- ja loppuarvioinneista laaditaan kirjallinen raportti, jotka toimitetaan tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle ennen loppukeskustelua.

Palvelun päättyessä palveluntuottajan vastuutyöntekijä laatii asiakkaalle ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle kirjallisen loppuyhteenvedon jatkosuunnitelmiseen 1–2 viikon sisällä palvelun päättymisestä. Loppuyhteenvedossa hyödynnetään palvelun aikana kertyneiden arviointien tuloksia ja kuvataan palvelun sisältö, toteutuminen, eteneminen ja päättymisen syyt. Lisäksi se sisältää asiakkaan oman ja palveluntuottajan arvion siitä, miten asiakkaan työelämän perustaidot ovat muuttuneet/kehittyneet palvelun aikana sekä arvion jatkosuunnitelman toteuttamiseen mahdollisesti tarvittavista tukitoimenpiteistä.

Palveluntuottaja voi antaa asiakkaalle palveluun osallistumisesta ja sen aikana tehdyistä työnomaisista tehtävistä työtodistustyyppisen todistuksen, jota asiakas voi halutessaan hyödyntää koulutukseen tai työhön hakeutuessaan.

5.4 Palveluntuottajan henkilöstö

Kuntoutuksen työtoiminnan palvelutuote “Työtoimintatehtävien ja työelämän perustaitojen ohjaus”, jossa rekisteröitymistä sosiaalipalvelujen tuottajaksi ei edellytetä

Palvelun vastuhenkilö

Palveluntuottaja nimeää palvelulle vastuhenkilön, joka vastaa siitä, että palvelu täyttää lainsäädännössä, tässä palvelukuvauksessa ja hankintasopimuksessa palvelulle asetetut edellytykset koko hankintakauden ajan. Palvelun vastuhenkilö on tavoitettavissa niinä päivinä virka-aikana, jolloin palveluntuottajalla on asiakkaita toiminnassa.

Asiakastyössä oleva henkilöstö

Asiakastyössä olevalla ohjaavalla henkilöstöllä (sekä vastuutyöntekijä että muu henkilöstö) tulee olla työtoimintatehtävien perehdyttämiseen ja opastamiseen soveltuva ammatillinen osaaminen, ohjausosaamista sekä mahdollisuuksien mukaan kokemusta kohderyhmän kanssa työskentelystä. Ohjausosaamisella tarkoitetaan kykyä ohjata, neuvoa, opastaa ja toimia eri-ikäisten ja taustaltaan erilaisten asiakkaiden kanssa. Asiakkaalle nimettävän vastuutyöntekijän tulee olla palveluntuottajaan työsuhteessa oleva työntekijä.

Muut palvelukuvauksen mukaiset palvelutuotteet, joissa rekisteröityminen sosiaalipalvelujen tuottajaksi edellytetään

Palvelun vastuhenkilö

Palveluntuottaja nimeää palvelulle vastuhenkilön, joka tosiasiallisesti työskentelee toimintayksikössä. Vastuhenkilö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille lainsäädännössä, tässä palvelukuvauksessa ja hankintasopimuksessa asetetut edellytykset koko hankintakauden ajan. Vastuhenkilön tulee olla palveluntuottajan tilaajalle esittämän rekisteröintiin liittyvän päätöksen mukainen.

Palveluntuottajan tulee nimetä palvelun vastuhenkilölle sijainen/sijaiset. Vastuhenkilö on tavoitettavissa virka-aikana niinä päivinä, jolloin palveluntuottajalla on henkilöitä palveluissa. Palvelun vastuhenkilöltä edellytetään tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa.

Soveltuva korkeakoulututkinto on vähintään sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteen tutkinto. Riittäväksi alan tuntemukseksi katsotaan vähintään kahden (2) vuoden työkokemus palvelujen kohderyhmän kanssa työskentelystä. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan vähintään kahden (2) vuoden työkokemusta sosiaali- tai terveysalan esihenkilötehtävistä tai koulutuksen kautta hankittua esihenkilötyön osaamista (perustutkinnon lisäksi hankittu esihenkilö- tai johtamiskoulutus).

Palvelun vastuhenkilö voidaan katsoa asiakastyötä tekevään henkilöstöön ainoastaan silloin, kun hän osallistuu varsinaiseen asiakastyöhön, mutta kuitenkin enintään viisikymmentä prosenttia (50 %) kokonaistyöajasta.

Asiakastyössä oleva henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelujen tuottamiseksi riittävä määrä koulutettua, asiantuntevaa ja tehtäviin soveltuvaa henkilöstöä. Henkilöstön peruskoulutus on tilaajan edellyttämällä tasolla.

Asiakkaille nimettävältä vastuutyöntekijältä edellytetään soveltuvaa korkeakoulututkintoa (esimerkiksi sosionomi (AMK), kuntoutuksen ohjaaja (AMK), toimintaterapeutti, yhteisöpedagogi) tai vastaavaa opistoasteen tutkintoa.

Ryhmänohjaajalta edellytetään vähintään ryhmäohjaukseen soveltuvaa 2.asteen tutkintoa (kuten nuoriso- ja yhteisöohjaaja, mielenterveys- ja päihdetyön osaamisalan suorittanut lähihoitaja) sekä väh. vuoden mittaista työkokemusta ryhmäohjauksesta asiakaskunnan parista.

Muulta asiakastyötä tekevältä henkilöstöltä edellytetään vähintään tehtävään soveltuvaa ammatillista tutkintoa (perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinto).

Lisäksi palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilöstöllä on osaamista kohderyhmän kanssa työskentelyyn ja osaamista esimerkiksi toimintakykyä ylläpitävistä ja kuntoutumista edistävistä työtavoista, ohjauksen menetelmien käytöstä, neuropsykiatrisista erityispiirteistä, päihde- ja mielenterveystyöstä sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisystä ja kohtaamisesta. Asiakastyössä olevalla henkilöstöllä tulee olla ohjausosaamista eli kykyä neuvoa, opastaa ja ohjata sekä kykyä toimia eri-ikäisten ja taustaoiltaan erilaisten asiakkaiden kanssa.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä, jonka toteutuminen dokumentoidaan. Suunnitelman toteutuminen esitetään tilaajalle vuosittain.

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava henkilöstö on rekisteröitynyt Valviran ylläpitämään ammattihenkilörekisteriin, josta palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan palkkaamansa henkilöstön tiedot.

Henkilöstöstä 2/3 on vähintään vuoden mittainen työkokemus kohderyhmän kanssa työskentelystä.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan rikosrekisteriotteet alaikäisten parissa työskenteleviltä työntekijöiltään.

Muut henkilöstölle asetetut vaatimukset, joita edellytetään kaikilta palveluntuottajilta

Henkilöstöltä edellytetään tarvittaessa yhteistyön tekemistä asiakkaan laillisen edustajan, omaisten/ muiden lähihenkilöiden sekä muun verkoston kanssa.

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottajan henkilöstöllä on voimassa tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset rokotukset, henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämä ensiapuvalmius ja henkilöstöllä on suoritettuna toiminnan kannalta oleelliset lyhytkorttikoulutukset (esimerkiksi hygieniapassi).

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä kirjallinen perehdytysmateriaali.

Henkilökunnan työsuhteissa noudatetaan alan valtakunnallista työehtosopimusta tai keskeisiä työehtoja. Työntekijöillä on kirjalliset ja selkeät tehtäväkuvaukset.

Lisäksi työntekijöillä on sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajalla on ajantasainen henkilöstöluettelo, joka tulee toimittaa tilaajalla vuosittain.

Palveluntuottaja turvaa palvelun tuottamisen niin, että työntekijöiden lomat ja muut poissaolot eivät oleellisesti supista palvelua eivätkä heikennä sen laatua.

5.5 Palvelujen turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

Tilaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikkien palveluntuottajien toimintayksikön turvallisuudessa noudatetaan voimassa olevia työturvallisuuden ja pelastustoimen lainsäädäntöä (työturvallisuuslaki 738/2002 ja pelastuslaki 379/2011) ja huolehditaan siitä, että viranomaisten edellyttämät suunnitelmat ovat ajantasaisia. Palveluntuottajalla on kirjalliset toimintaohjeet onnettomuus-, vaara-, väkivalta- ja muiden hätätilanteiden varalta.

Palveluntuottaja arvioi ja seuraa, että palveluissa olevat asiakkaat sisäistävät työturvallisuuteen liittyvät asiat ja toteuttavat niitä käytännön työtehtävissä. Tarvittaessa palveluntuottajilla on palveluun sisältyvistä tehtävistä kirjalliset, selkokielliset ja kuvalliset ohjeet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että toimintayksikössä on työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämä ensiapuvalmius.

Lisäksi palveluntuottaja on varautunut erilaisia yhteiskunnan häiriö- ja erityistilanteita koskeviin järjestelyihin, joiden aikana palvelujen tuottaminen turvataan.

Pandemiatilanteissa palveluntuottaja tekee yhteistyötä tilaajan kanssa sekä noudattaa kansallisia ja paikallisia ohjeita.

Palveluntuottaja raportoi tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet tilaajalle. Palveluntuottajan työntekijällä tulee olla mahdollisuus tarvittaessa vaikeiden tilanteiden jälkipurkuun.

5.6 Palveluntuottajan tilat, laitteet ja välineet

Tilaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikkien palveluntuottajien tilat, laitteet ja välineet täyttävät työturvallisuuslain (738/2002) ja lupaviranomaisen edellyttämät tasot ja ehdot asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettu huomioon

asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. Lisäksi tilojen on hyvä olla esteettömät.

Tilaajalla on oikeus käydä tarkistamassa niiden palveluntuottajien tilat, laitteet ja välineet palvelutuotantoon sopiviksi ennen hankintapäätöksen tekoa, joilta ei edellytetä rekisteröitymistä sosiaalipalvelujen tuottajiksi.

Palveluntuottajilta edellytetään, että laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapitosuunnitelmat ja vastuuhenkilöt nimettyinä. Asiakkaille järjestetään koneiden ja laitteiden käytön opastus ja niiden käytön valvonta.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaille on veloituksetta tarjolla toiminnassa tarvittavat laitteet, välineet ja materiaalit sekä työvaatteet ml. suojavaatteet ja turvavarusteet.

Palveluntuottajan toimintayksikkö sijaitsee niin, että siihen on mahdollista kulkea julkista liikennettä käyttäen siellä missä sitä on tarjolla.

Palveluntuottaja huolehtii toimintayksikön kaikissa tiloissa mahdollisesti tarvittavien turva- ja hälytysjärjestelmien hankinnasta, toimivuudesta ja ylläpidosta sekä käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuudesta sekä turvallisesta käytöstä.

Mikäli palveluntuottajan toimintayksikössä on käytössä kulunvalvontalaitteita (kuten ulko-oville ja muihin yleisiin tiloihin asennetut kamerat, muut asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta parantavat valvontalaitteet), omavalvontasuunnitelmasta käy ilmi käytössä olevat laitteet sekä niiden käytön periaatteet ja perustelut. Lisäksi niiden käytöstä informoidaan asiakkaita ja henkilökuntaa. Kulunvalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä tulee laatia rekisteriseloste.

5.7 Laadunhallinta ja valvonta

Palveluntuottaja täyttää lainsäädännön, tämän palvelukuvauksen sekä palveluntuottajan itse toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Palveluntuottaja varmistaa palvelujen laadun tasaisuuden vastaamalla asiakkaiden palvelutarpeisiin koko asiakassuhteen ajan. Palveluntuottaja sitoutuu suunnitelmallisesti seuraamaan ja kehittämään tuotetun palvelun sisältöä ja laatua hankintakauden ajan. Palvelun kehittäminen voi perustua esimerkiksi saatuun palautteeseen. Palvelun kehittäminen voi olla myös henkilöstön osaamisen kehittämistä.

Palveluntuottaja käsittelee ja dokumentoi kaikki vaaratapahtumat ja uhkaavat tilanteet sekä analyysiin perustuen valmistelee ja toteuttaa asiakasturvallisuutta edistävät kehittämistoimenpiteet, joilla ne voidaan ennakoida ja estää. Vaaratapahtumat ja uhkaavat tilanteet ilmoitetaan tilaajalle viipymättä, jonka lisäksi ne raportoidaan tilaajalle kirjallisesti vuosittain. Tilaaja/palveluntuottaja voi tarvittaessa järjestää tapaamisen, joissa etsitään yhteistyössä ratkaisuja palvelun toteuttamisessa havaittuihin kehittämiskohteisiin. Osapuolet ovat velvollisia osallistumaan näihin kokouksiin ilman eri veloitusta.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemään reklamaatioon ja vahinkoilmoitukseen ilman tarpeetonta viivästystä. Mikäli ne havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin sekä antaa asiakkaalle kirjallisen vastineen viipymättä tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyyden mukaan. Ilmoitukset ja reklamaatiot käsitellään, dokumentoidaan ja ilmoitetaan tehtyine toimenpiteineen kirjallisesti tilaajalle viipymättä sekä raportoidaan tilaajalle kirjallisesti vuosittain. Muut asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus viimeistään kahden (2) viikon kuluessa niiden saapumisesta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu palveluntuottajan hänelle tuottamasta palvelusta. Muistutukset ja kantelut toimitetaan tilaajalle, joka käsittelee ne, pyytää palveluntuottajalta selvityksen muistutuksen tai kantelun kohteena olevasta asiasta ja antaa kirjallisen vastauksen muistutukseen tai kanteluun kohtuullisen ajan kuluessa.

Sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröitynyt palveluntuottaja seuraa palvelujen toteutumista ja laatua vuosittain toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tämän lisäksi kysely toteutetaan aina asiakkuuden päättyessä. Yhteenvedo kyselyn tuloksista toimitetaan tilaajalle vuosittain.

Valvonta

Tilaaja ohjaa ja valvoo tämän palvelukuvauksen mukaisesti tuotettuja palveluja lainsäädännön nojalla (hyvinvointialueista annettu laki 611/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Sopimuskauden aikana palveluja valvotaan erilaisin laadunvalvontamenetelmin (esim. tilaajan arviointi- ja valvontakäynnit, asiakaspalautteet, ulkopuolisen toimijan tekemä arviointityö). Tilaajan tekemiä arviointi- ja valvontakäyntejä tehdään joko tilaajan ilmoittamina ajankohtina tai ilman etukäteen tehtyä ilmoitusta. Tilaajalla on vapaa pääsy kaikkiin toimintayksikön tiloihin ja mahdollisuus tarkastaa työnjohdollisia suunnitelmia ja -raportteja sekä kaikkia muita tietoja, jotka koskevat asiakkaita. Lisäksi tilaajalla on mahdollisuus haastatella asiakkaita tarpeen mukaan.

Tilaaja varaa myös oikeuden tehdä sovittuna ajankohtana ulkopuolisen toimijan tuottamaa arviointityötä palveluntuottajan tuottamista palveluista.

Sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröityneen palveluntuottajan palvelujen laatua ja toimintaa valvoo myös toiminnan luvan myöntänyt tai rekisteröintipäätöksen tehnyt viranomainen. Tilaaja tiedottaa näitä viranomaisia palveluntuottamisessa havaituista puutteista ja virheistä.

Sopimuksen toimivuutta ja palvelun laatua seurataan säännöllisesti tilaajan ja palveluntuottajan välisissä seurantakokouksissa, jotka järjestetään kerran vuodessa. Niissä käsitellään sopimussyhteistyön sujuvuutta ja kehittämistä sekä palveluntuottajan toimintaa laadukkaiden palvelujen tuottamiseksi. Tilaaja huolehtii kokouksen koolle kutumisesta.

Ennen vuosittaista seurantakokousta kaikki palveluntuottajat toimittavat tilaajalle 31.3. mennessä toimintakertomuksen edellisen vuoden toiminnasta, suunnitelman kuluvaan vuoden toiminnasta, ajantasaisen henkilöstöluettelon ja raportin kaikista asiakaspalautteista, reklamaatioista, vaaratapahtumista sekä uhkaavista tilanteista kehittämistoimenpiteineen.

Lisäksi sosiaalipalvelujen tuottajiksi rekisteröityneet palveluntuottajat toimittavat tilaajalle asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, toteuman henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä ja omavalvontasuunnitelman. Omavalvonnan toteuttamisesta he raportoivat yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden esiin tuomat epäkohdat ja kehittämistarpeet, palveluntuottajan tekemät toimenpiteet näihin liittyen sekä tilaajan muut mahdolliset erikseen määrittelemät raportoitavat asiat.

5.8 Palveluntuottajan omavalvonta

Tilaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisia palveluja tuottavien kaikkien palveluntuottajien on turvattava palvelunsa laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus sekä valvottava niiden toteutumista ennakoivasti, toiminnanaikaisesti ja jälkikäteisesti.

Lisäksi sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröityneiden palveluntuottajien osalta laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa palveluntuottajaa laatimaan omavalvontasuunnitelman, toimimaan suunnitelman mukaisesti sekä valvomaan alihankintana tilattua tuotantoa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin. Jos palveluntuottajalla on useampi kuin yksi palveluyksikkö, palveluntuottajan on lisäksi laadittava omavalvontaohjelma. Näitä laadittaessa/muutettaessa palveluntuottajan on huomioitava asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä joko julkaisemalla se julkisessa tietoverkostossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Jokaisella palveluntuottajan työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen toteutumista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran antamaa määräystä 1/2024. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeesta Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen (VN/33652/2023) löytyy opastusta omavalvonnan toteuttamiseen.

5.9 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi ja salassapito

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Tietosuojalain (1050/2018) ja –asetuksen (679/2016) mukaan tilaaja on tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa syntyvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä.

Palvelujentuottaja on henkilötietojen käsittelijä ja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Kaikissa tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi (liite 3.2 Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät). Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 3.1, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 3.1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Palveluntuottaja noudattaa tilaajan laatimaa tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3.3 Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Tilaaja tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (liite 3.4 Granite koulutusohje asiakas- ja potilastietojen käsittelijöille).

Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan muun henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 703/2023, 17 §).

Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava myös yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset kirjattaville tiedoille. Tietosuoja-asetuksen (679/2016) 5 artiklan c kohdan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointiperiaate). Kirjattavien tietojen tulee olla tarpeellisia palvelun järjestämiseksi, palvelutarpeen selvittämiseksi tai palvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi. Arviointi on tehtävä tapauskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen tai manuaaliseen asiakastietojärjestelmään.

Käyttäessään manuaalista tapaa asiakastietojen kirjaamiseen, palveluntuottajan tulee sopia tilaajan kanssa siitä, miten asiakastiedot toimitetaan tilaajalle, jolla on velvoite tallentaa riittävät ja tarvittavat tiedot Kanta-järjestelmään.

Useampi palveluntuottaja voi hankkia myös yhteisen sähköisen asiakastietojärjestelmän, jossa pääliittyjä on yksi palveluntuottajista (yhteisliittyminen, ks. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>).

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen, järjestelmän tulee täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva vaatimukset ja sen tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottaja noudattaa Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva vaatimuksista (Määräys 5/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista).

Asiakastietolain (703/2023, 67 §) mukaan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Jos palveluntuottajalla on sähköinen asiakastietojärjestelmä, tulee sen olla yhteensopiva Kelan Kanta-arkiston kanssa.

Mikäli kuntouttavan työtoiminnan, vammaisten henkilöiden työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen kirjaamista, asiakastietojärjestelmiä tai henkilörekisterien käyttöä koskeva lainsäädäntö muuttuu sopimuskauden aikana, palveluntuottajan tulee noudattaa uusia vaatimuksia. Tilaaja tulee ohjeistamaan palveluntuottajia uusista käytännöistä.

Tietoturvan vaatimukset, poikkeamat ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvan vaatimuksia (liite 3.5 Yleinen tietoturvaliite palvelujen hankintoihin ja liite 3.6 Tietoturva vaatimusten selvitys ja muutosvaikutusten arviointi palvelujen hankintoihin).

Tilaaja on ohjeistanut tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 3.7 mukaisesti (liite 3.7 Tietoturva poikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 10 vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset.

Säilytys ja arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä tilaajan asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Kun rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan välinen sopimus päättyy, palveluntuottaja toimittaa syntyneet asiakasasiakirjat veloituksetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 3.8 Yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje). Ohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta, tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen

huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) sekä opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen (liite 3.9 Salassapito- ja käyttäjäsitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät/opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta. Salassapitoa koskevat määräykset jatkuvat myös sopimuskauden jälkeen.

Etäpalvelu

Hankinnan palveluissa etäpalvelu on mahdollista, jos sen käyttö on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Video- ja kuvapuhelinpalvelun kautta tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja käyttää ensisijaisesti etäyhteysvälinettä, joka on suunniteltu sote-toimintaympäristöön ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 3.10 ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä etäyhteyksiä käytettäessä (liite 3.10 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä).

5.10 Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset, määräykset ja ohjeet

Palveluntuottajan toiminta täyttää aina voimassa olevan ajantasaisen lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ja joiden mukaisesti palvelu tulee tuottaa.

Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset:

1. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
2. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Hyvinvointialueista annettu laki (611/2021)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
8. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002), osittaisuudistus (547/2021)
9. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
10. Asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

12. Tietosuojalaki (1050/2018)
13. EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 679/2016
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
15. Arkistolaki (831/1994)
16. Perustuslaki (731/1999)
17. Pelastuslaki (379/2011)
18. Työturvallisuuslaki (738/2002)
19. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
20. Tartuntatautilaki (1227/2016)
21. Elintarvikelaki (297/2021)
22. Työtapaturma- ja ammattitautilaki (459/2015)
23. Työttömyysturvalaki (1290/2002)

Määräykset:

- Valviran määräys 1/2024 - Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista 1/2021
- THL:n määräys 3/2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista
- THL:n määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien luokittelusta ja sertifioinnista 4/2021
- THL:n määräys 5/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista.

Ohjeet:

- Sosiaali- ja terveysministeriön ohje sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen VN/33652/2023