

KALLIO

peruspalvelukuntayhtymä

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Sosiaalinen kuntoutus

Sisällys

1. Yleistä palvelusetelistä.....	3
2. Palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä	3
2.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	3
2.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen	5
2.3 Palveluntuottajan toiminnot PSOP -järjestelmässä.....	6
2.4 Palveluntuottajien valvonta	7
3. Asiakas palvelusetelijärjestelmässä	7
3.1 Asiakkaan asema	7
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
3.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sopimusehdot.....	8
4. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	8
5. Asiakstietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi	9
6. Vastuut ja vakuutukset.....	10
7. Verotus	10
8. Palvelukohtainen osio – Sosiaalinen kuntoutus.....	11
8.1 Palvelun tavoite ja sisältö.....	11
8.2 Palvelun laatuvaatimukset	13
8.3 Palvelun tarkoituksenmukaisuus.....	14
8.4 Seuranta	14
8.5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	15
8.6 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen.....	15
8.7 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimuksen päättyminen.....	15
8.8 Palvelun virhe ja viivästyminen sekä seuraamukset.....	16
8.9 Henkilöstö.....	16
8.10 Tilat.....	16
9. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelit	16
9.1 Yksilövalmennuksen palveluseteli.....	17
9.2 Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus, palveluseteli.....	18
9.3 Ryhmävalmennuksen palveluseteli	18
9.4 Palvelun aikarajoitukset	19

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän (tässä asiakirjassa kuntayhtymällä tarkoitetaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota) tuottamalle palvelulle.

Tässä sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymän Kallion palvelusetelikäytäntö, jota yksityisen palveluntuottajan tulee toiminnassaan noudattaa. Sääntökirja konkretisoi palvelusetelilain (569/2009) toimintaperiaatteet ja kuntayhtymän palvelusetelitoiminnan käytännöt sekä asiakasmaksulain (734/1992) palveluseteliä koskevat säännökset.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi sosiaaliseen kuntoutukseen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös silloin, kun kuntayhtymä muuttaa sääntökirjan ehtoja. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista ja niiden aikataulusta kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muutoksiin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositiloituksen lähettämisestä.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

2. Palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä

2.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä.

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain sähköisesti Parasta palvelua -järjestelmän (myöhemmin PSOP) kautta osoitteessa [parastapalvelua.fi](https://www.parastapalvelua.fi). Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi -tunnistuksella. Palveluntuottajan hakeutumisohjeet ja ohjevideot löytyvät [parastapalvelua.fi](https://www.parastapalvelua.fi) sivuilta sekä Kallion verkkosivuilta osoitteesta <https://www.kalliopp.fi/yksityisille-palveluntuottajille>.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla. Mikäli näin ei tapahdu, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä.

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP -järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi ilmoittautua tuottamaan joko yksittäistä sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tai useimpia palveluita (yksilövalmennus, ryhmävalmennus ja etävalmennus). Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot ja em. lisätiedot.

Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset sekä kuulua AVI:n yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden rekisteriin. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio edellyttää, että palveluntuottaja liittyy Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutustiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen.

Palveluntuottajan on toimitettava kuntayhtymälle lisäksi seuraavat asiakirjat/tiedot sähköisen PSOP järjestelmän kautta:

- yrityksen perustiedot, kuten yrityksen ly-tunnus, pankkiyhteystiedot, vastuuhenkilön tiedot
- yrityksen tarjoamat palvelut
- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta
- AVI:n ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, Valviran ammattihenkilönumero ja koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelukuvaus (Sosiaalinen kuntoutus)
- Rekisteriseloste
- Toimintakertomus
- Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus
- Yel –vakuutustodistus

Vuosittain päivitettävät liitteet; henkilöstöluettelo, omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja esittää sähköisessä palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoilta. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kuntayhtymälle kirjallisesti tai sähköpostitse psop@kalliopp.fi kautta viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin on todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee varmistua alaikäisten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

2.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ennen uuden ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelun antajien Valveri -rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot.

Kallio ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskevan asia käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköiseen palvelusetelijärjestelmän välityksensä hakeutumisen sa palveluseteliryttäjäksi (PSOP). Kallion on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Hyväksynnän peruuttaminen

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallisen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja olennaisesti, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kuntayhtymä voi myös poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

2.3 Palveluntuottajan toiminnot PSOP -järjestelmässä

Palveluvarauksen tekeminen

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottaja saa asiakkaalta palvelusetelitunnisteen, jonka avulla hän tarkistaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta tarkistamatta asiakkaan oikeutta siihen ja käy ilmi, että oikeutta ei ole ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle palvelusta aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen ensimmäistä palvelukertaa.

Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Asiakasajan kirjaaminen tapahtuu asiakastapaamisen todellisen keston mukaan. Laskutusperusteena on asiakkaan kanssa tehtävä välitön työaika, jossa asiakas on läsnä ja laskutettava työaika saa sisältää maksimissaan 10 min kirjaamisaikaa/tunti. Laskutettava ja toteutunut työaika voi olla minimissään puoli tuntia. Matka-ajasta ei makseta erillistä korvausta.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP -järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kuntayhtymä tilittää palveluntuottajalle kerran kuukaudessa automaattisesti toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 14 vuorokauden kuluttua kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja saa sähköpostiinsa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Tuottajan laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja ei voi tarkistaa hintoja. Palvelusetelin hinta on kiinteä palveluittain ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallio tekee siihen indeksin mukaisen korotuksen vuosittain (sosiaali- ja terveystoimen hintaindeksi). Indeksikorotus tulee voimaan aina vuoden alusta alkaen.

2.4 Palveluntuottajien valvonta

Hyväksytyjä palveluntuottajia valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelillaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta. Tietoa tulee antaa palvelua koskevista valituksista ja kanteluista, samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista (kirjataan toimintakertomukseen).

Palveluntuottaja toimittaa vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta ja täydennyskoulutuksesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä.

3. Asiakas palvelusetelijärjestelmässä

Asiakas voi käyttää sosiaalisen kuntoutuksen palveluseteliä vain palvelusetelipäätöksessä mainittuihin palveluihin ja PSOPiin hyväksytyjen palveluntuottajien palveluihin. Asiakas tai hänen edustajansa saa tietoa palvelusetelipalvelujen tuottajista peruspalvelukuntayhtymän www-sivuilta, jonne on lisätty linkki Parasta palvelua.fi -sivustolle.

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000), lakia yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) sekä kuluttajansuojalakia (38/1978).

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymä järjestää palvelun muulla tavoin.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Kun asiakas on saanut päätöksen sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelistä, hän valitsee itsenäisesti (tai edustajansa avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja palvelusetelitunnisteen palveluntuottajalle. Asiakas voi pyytää tarvittaessa apua omatyöntekijältään palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Muutoksista tulee ilmoittaa omatyöntekijälle

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelusuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen kuntayhtymän yksilöjaostolle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

3.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sopimusehdot

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun sisällöstä. Palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista merkitään sopimukseen.

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus tehdään asiakkaan Kalliolta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kuntayhtymälle kuukautta aikaisemmin.

4. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion sosiaalisen kuntoutuksen palvelun palveluseteli on tasasuuruinen eli sen arvo on sama kaikille asiakkaille tuloista riippumatta. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta omavastuuta.

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimek-sianto- tai virkasuhteessa eikä hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajayrityksessä eikä hänellä saa olla omistusta tai merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajayrityksessä tai pal-velun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käy-dään kauppaa arvopaperipörssissä.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

5. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakas-asiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuot-taja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovu-tetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hal-lussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyt-täen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henki-lötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytyk-set tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koske-via säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja tervey-denhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenvedo) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon amma-tillinen henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteut-tamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asia-kirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asi-akkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty sallassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja sallassapito-määräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisteriselosteen.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle viipymättä rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosyksiköjohtajalle/tulosaluejohtajalle. Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

6. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten vastuuvakuutus.

Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

7. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

8. Palvelukohtainen osio – Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus on etäyhteyksin, soveltuviissa verkkoympäristöissä, esim. Teams tai Zoom, tai tarpeen vaatiessa puhelimitse järjestettävää valmennusta. Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus kattaa sosiaalisen kuntoutuksen sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Etävalmennuksella voidaan korvata osa asiakkaan kanssa sovitusta tapaamisista. Sosiaalinen kuntoutus ei voi olla kokonaan etävalmennusta, jolloin sen määrä ei voi ylittää 40 % asiakkaalle myönnetystä sosiaalisen kuntoutuksen tuntimäärästä/ 3 kuukautta. Etävalmennuksen osuudesta tulee sopia asiakkaan omatyöntekijän kanssa.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 17).

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, joille on tehty palvelutarpeen arviointi ja kartoitettu toimintakykyä mahdollisuuksien mukaan erilaisilla mittareilla (esimerkiksi Kykyviisari) ja päätös sosiaalisen kuntoutuksen palvelun myöntämisestä. Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalipalvelu, jota voidaan myöntää myös muiden palvelujen piirissä oleville (esimerkiksi kuntouttava työtoiminta, sairauspäiväraha) henkilölle, joka tarvitsee tukea arjen hallintaan ja toimintakyvyn tukemiseen.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta tai vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvää asiakasmaksua. Kunta antaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelitä palveluun osoitetun määrärahan puitteissa.

Palvelutuottajan on tarjottava sosiaalisen kuntoutuksen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on mahdollisuus järjestää palvelua. Palvelutuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta ilman perusteltua syytä..

8.1 Palvelun tavoite ja sisältö

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut on tarkoitettu työikäisille 17-64-vuotialille Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella kirjoilla oleville kuntalaisille, joilla on sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin ja toimintakykyarvioinnin perusteella tunnistettu palvelutarve sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja/tai osallisuuden edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014,17§). Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatii Peruspalvelukuntayhtymä Kallion sosiaalipalvelujen työntekijä yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä palveluverkostonsa kanssa. Sosiaalipalvelujen työntekijä toimii asiakkaan omatyöntekijänä koko palveluprosessin ajan ja tekee tarpeenmukaista yhteistyötä palvelun toteuttajan kanssa asiakkaan kokonaisprosessin edistämiseksi.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen, valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja tuki

sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin sekä muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Sosiaalisen kuntoutuksen yleisinä tavoitteina on vahvistaa ihmisen sosiaalista toimintakykyä, edistää osallisuutta sekä torjua syrjäytymistä. Tavoitteiden kautta määrittyvä tehtävä on laaja-alainen ja sosiaalista kuntoutusta voidaankin järjestää monista eri syistä. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristönsä rooleista. Tavoite voi olla asiakkaan arjen tukemista, arkielämän taitojen oppimista, päihteettömän arjen hallintaa, koulutukseen tai työhön tarvittavien asioiden harjoittelua tai tukea ryhmässä toimimiseen, toimintakyvyn edistämistä sekä valmentamista työhön tai opiskeluun. Työskentelyprosessin alussa palveluntuottaja tekee alkukartoituksen yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaat tarvitsevat tukea muun muassa:

- omien voimavarojen tunnistamisessa
- arjetoiminnoista selviämässä
- kotoa lähtemisessä
- osallisuuden vahvistamisessa (esim. harrastustoimintaan ja vertaisryhmiin tutustuminen)
- itseilmaisu- ja vuorovaikutustaitojen kehittämisessä
- vuorovaikutussuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä suhteessa ympäristöön
- luottamuksen rakentamisessa

Palveluntuottaja tekee asiakassuunnitelman mukaista moniammatillista yhteistyötä. Palveluntuottajan tulee hallita ja tarvittaessa työnsä tukena käyttää erilaisia toiminnallisia menetelmiä ja välineitä, joilla voidaan tukea asiakkaan taitoja ja toimintakykyä, harjoitella arjen hallintaa ja erilaisia työtehtäviä.

Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä voivat olla yksilöllinen psykososiaalinen tuki, kotikäynnit, lähiverkoston kanssa työskentely, ohjauksellinen tuki arkielämän taitojen lisäämiseen ja omien asioiden hoitamiseen, erilaiset toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, osallistuminen vapaaehtoistoimintaan, ohjausta työtoiminnan piiriin sekä kaikki asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet osana sovittua suunnitelmaa.

Sosiaalinen kuntoutus voidaan liittää osaksi muuta kuntoutusjärjestelmää ja sitä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä esim. lääkinnällisen ja ammatillisen kuntoutuksen kanssa. Sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuteen yhdistetään tarvittaessa päihde- ja/tai mielenterveyshoito sekä muut tarvittavat palvelut ja tukitoimet.

Palveluna sosiaalisen kuntoutuksen taustalla on ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn välttämättömyydestä silloin, kun ongelmat ovat kasautuneet ja pitkittyneet. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on huomioitava esimerkiksi pitkään jatkuneen työttömyyden seuraukset, hahmotus- ja oppimishäiriöt, vammaisuudesta sekä mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöistä johtuvat kuntoutuksen tarpeet sekä mahdolliset rikos- ja väkivaltakokemukset.

Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan kanssa, jota täydennetään asiakassuunnitelmalla. Sosiaalisesta kuntoutuksesta tehdään viranomaispäätös. Päätökseen kirjataan palvelun sisältö, tiheys, kesto sekä perustelut palvelun myöntämiselle. Palveluntuottajan tulee huolehtia suunnitelmien mukaisista palveluista siltä osin kuin ne koskevat sosiaalista kuntoutusta. Palveluntarjoaja sitoutuu toiminnan järjestämiseen suunnitelmassa määritellyn tavan ja keston mukaisesti.

Sosiaalisen kuntoutuksen sisältö tarkistetaan ja päätös palvelusta tehdään vähintään kolmen (3) kuukauden välein ja lisäksi arvioidaan aina, kun asiakkaan tilanne ja edellytykset tavoitteisiin muuttuvat. Sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi tehdään palvelun aloittamisen väliarvioinnin ja päättämisen yhteydessä. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuneen muutoksen arviointi, joka tehdään yhdessä sosiaalihuollon omatyöntekijän ja asiakkaan

kanssa. Tarvittaessa tehdään muutoksia asiakassuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Asiakkaan omatyöntekijä tekee päätöksen palvelun jatkamisesta tai päättämisestä.

Asiakkaalle tulee nimetä palveluntuottajan taholta vastuutyöntekijä heti suunnitelmaa tehtäessä, ja asiakkaan sekä sosiaalihuollon työntekijän on oltava tietoisia siitä, kuka vastuutyöntekijä on. Vastuutyöntekijä on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan sosiaalisen kuntoutuksen toteutumisesta suunnitelman ja sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja yhdessä asiakkaan oman sosiaalihuollon työntekijän kanssa huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet.

8.2 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on vastattava sisällöltään ja laadultaan vähintään sääntökirjassa edellytettyä tasoa. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman, sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen, sekä seuraa tuottamiensa palveluiden laatua.

Sosiaalisen kuntoutuksen tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmaan perustuvaa toimintaa. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilökohtaiset kuntoutumisen tavoitteet ja tarpeet sekä työ- ja toimintakyky.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Palveluntuottajan tulee myös muutoin noudattaa niitä ohjeita ja suosituksia, joita sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisestä ja toteuttamisesta on annettu.

Palveluntuottajan tulee laatia palvelukuvaus ja tiedottaa Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota muutoksista siten, että kunnalla on käytössään ajantasaiset kuvaukset toiminnasta. Palveluntuottajan on tiedotettava sekä raportoitava tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota tulee tiedottaa asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä, sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja antaa luvan tehdä asiakaskyselyjä ja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajan edustajan tulee osallistua Peruspalvelukuntayhtymä Kallion järjestämiin toimijakokouksiin, joissa käsitellään muun muassa palvelutuotantoa sekä laadunvarmistusta koskevia asioita. Kokouksissa ovat mukana Peruspalvelukuntayhtymä Kallion edustaja/edustajia, palveluntuottajan edustajina palvelusta vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa edustaja, ja mahdollisesti muita erikseen sovittavia edustajia. Toimijakokouksissa käydään läpi palvelujen toteuma ja palaute sovituilta seurantajaksolta sekä sovitaan kaikista palvelujen tuottamista, sisältöä, kehittämistä tms. koskevista asioista. Kokouksen koollekutsujana toimii Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.

Palvelujen toteutumista voidaan seurata myös laajemmissa sidosryhmätapaamisissa, joissa keskeisenä asiasisältönä on palvelujen määrällinen ja laadullinen toteutuminen, asiakaspalautteen läpikäyminen sekä palvelujen kehittämiseen liittyvät teemat.

Palveluntuottajalta edellytetään sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista ja vaikuttavuuden arvioinnin tekemistä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota sosiaalisen kuntoutuksen sopimuksen sisällön ja asetettujen tavoitteiden noudattamiseen. Palveluntuottajalla tulee olla seuranta, jonka avulla saa raportteja ja josta pystyy seuraamaan toteutuneita päiviä sekä tapahtumia. Palveluntuottajan tulee antaa asiakas- ja päiväkohtaiset raportit sosiaaliseen kuntoutukseen osallistumisesta Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle joka kuukauden 6. pv mennessä. Raporttien osalta on noudatettava Peruspalvelukuntayhtymä Kallion antamia ohjeita.

Jos toteutuneissa osallistumispäivissä on poikkeamia tehdystä sosiaalisen kuntoutuksen sopimuksesta, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan myös, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia, tai sosiaalisen kuntoutuksen sopimusta on tarpeen muuttaa.

Palveluntuottaja kerää palvelun päätyttyä jokaiselta asiakkaalta palautteen, toteuttaa vaikuttavuuden arvioinnin ja toimittaa yhteenvedot Peruspalvelukuntayhtymä Kallion nimeämälle yhteishenkilölle. Palvelun tavoitteiden toteutumista tulee seurata ja siitä tulee raportoida ajantasaisesti. Raportit käsitellään yhteisissä tapaamisissa. Muusta mahdollisesta raportoinnista voidaan sopia erikseen.

8.3 Palvelun tarkoituksenmukaisuus

Yleinen periaate on, että kieltäytyminen yksittäisestä asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä. Palveluntuottaja ei saa asettaa asiakkaita keskenään eriarvoiseen asemaan.

Jos palvelun aloittamisen jälkeen ilmenee, ettei asiakkaalla ole edellytyksiä suoritua palvelusetelillä tuotetussa palvelussa, tulee toiminnallisiin esteisiin kiinnittää huomiota ja pyrkiä yhdessä asiakkaan kanssa tunnistamaan syyt esteille. Mikäli syyt ovat esimerkiksi terveydellisiä, eikä vaihtoehtoinenkaan palvelu sovellu asiakkaalle, palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Tällöin palveluntuottajan tulee olla asiassa yhteydessä asiakkaan sosiaalipalvelujen omatyöntekijään ja selvittää asia tapauskohtaisesti. Asiakasta tulee kuitenkin aina tukea löytämään väyliä ja palveluita, joista on asiakkaalle hyötyä ja joihin asiakas voi siirtyä.

Palveluntuottajan tulee viipymättä raportoida kuntayhtymälle mahdollisista asiakkaan ja tuottajan välille syntyneistä erimielisyyksistä. Mikäli palveluntuottaja ja/ tai asiakas haluavat päättää sopimuksen ennen aikaisesti, tulee heidän ottaa ensin yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään.

Keskeytyneissä palveluprosesseissa palveluntuottaja voi laskuttaa kuntaa toteutuneiden palveluiden osalta. Laskutus voi sisältää myös asiakkaan ohjaamisen ja tuen muiden palveluiden piiriin siirtymiseksi, mutta tästä on sovittava erikseen kunnan kanssa.

8.4 Seuranta

Palveluntuottajalta edellytetään kuukausittain asiakaskohtaista osallistumisraporttia. Se annetaan sähköisesti suojatun sähköpostin välityksellä kunkin asiakkaan omalle määrätylle sosiaalihuollon työntekijälle.

Jokaisen kolmen kuukauden jakson jälkeen on palveluntuottajan annettava asiakkaan omalle viranhaltijalle raportti asiakkaan suoriutumisesta ja edistymisestä sosiaalisessa kuntoutuksessa, ja arvio palvelun jatkosta. Raportti annetaan sähköisesti suojatun sähköpostin välityksellä asiakkaan omalle viranhaltijalle.

Sosiaalisen kuntoutuksen päättyessä palveluntuottajan on annettava loppuraportti, joka sisältää arvion asiakkaan kehittymisestä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä kuvauksen asiakkaan vahvuuksistaan ja kehittämistä vaativista osa-alueistaan ja suoriutumisesta. Loppuraporttiin tulee sisällyttää myös jatkosuunnitelma, vastaanottava taho ja siirrosta sovittu päivämäärä.

Kuntayhtymä voi tehdä omaan harkintaan perustuen pistokokeita palveluntuottajan toimitiloihin, jolloin palveluntuottajalla tulee olla esittää päiväkohtaiset raportit.

8.5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen sosiaalisen kuntoutuksen päätöksen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa määritellään myönnetylle sosiaalisen kuntoutuksen jaksolle tavoitteet, tehtävät ja tuntimääräinen kesto.

Sopimuksen on vastattava tämän sääntökirjan mukaiseen sosiaalipalveluun osallistumisesta. Sopimus ei saa asettaa asiakkaalle ylimääräisiä ehtoja tai rajoitteita, jotka eivät ole sosiaalipalvelun toteuttamisen kannalta olennaisia.

Sopimukseen on kirjattava perusteet, joiden perusteella asiakassopimus voidaan purkaa, jos palvelun tuottaminen tai siihen osallistuminen eivät vastaa palvelusetelin myöntämiseen liittyvää tarkoitusta. Sopimus tehdään myönnetyn sosiaalisen kuntoutuksen ajaksi ja palvelusetelin myöntäminen on tarkistettava, mikäli sosiaaliseen kuntoutukseen tulee muutoksia.

8.6 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan poissaoloista ja niiden syistä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista asiakkaan nimetylle sosiaalihuollon omatyöntekijälle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poikkeamista. Kuntayhtymä maksaa vain toteutuneista osallistumistunneista, poislukien sairauslomatodistuksen perusteella toteutuneet sairauslomat, joita huomioidaan enintään 3 tuntia/ kuukausi.

Sairauspoissaolosta asiakkaan tulee ilmoittaa toimintapaikkaan. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan sairauspoissaoloista asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijälle. Mikäli palvelu on keskeytettävä tai se on päätettävä, asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijä tekee asiasta päätöksen.

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

Kieltäytymisenä ja keskeyttämisenä pidetään tilanteita, joissa asiakas jättää osallistumispäivänä toistuvasti saapumatta tai ei suorita sovittuja tehtäviä taikka muutoin menettelee tavalla, jonka vuoksi palvelun järjestäminen ei onnistu. Palvelu keskeytetään, jos asiakkaan poissaolo kestää yhtäjaksoisesti yli kaksi kalenteriviikkoa.

Poissaoloista, keskeytyksistä tai palvelun päättymisestä voi Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa tarkempia ohjeita.

8.7 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimuksen päättyminen

Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus sosiaalisesta kuntoutuksesta päättyy, kun palvelusta tehdyn päätöksen voimassaolo päättyy tai jos asiakas on luvatta poissa yli kaksi kalenteriviikkoa tai kun sosiaaliryhmän arvion mukaan palvelun jatkaminen ei ole tarkoituksenmukaista.

Sopimus voidaan myös irtisanoa molemmin puolin. Ennen sopimuksen irtisanomista palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijään, jonka on pyrittävä järjestämään asiakkaalle soveltuva tai korvaava palvelu tai ohjattava asiakas soveltuvamman palvelun piiriin.

8.8 Palvelun virhe ja viivästyminen sekä seuraamukset

Palveluntuottajan tulee tiedottaa kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta ja oma-aloitteisesti ilmoittaa Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista.

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laadusta tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista siten, kuin palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa on sovittu, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Asiakkaan tulee ilmoittaa nimetyille omalle sosiaalihuollon työntekijälle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot, niihin johtaneet syyt sekä tehdyt toimenpiteet on annettava tiedoksi asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijälle.

Palveluntuottajan tulee raportoida Peruspalvelukuntayhtymä Kallio palvelua koskevista valituksista, kanteluista, vahinkoilmoituksiin ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

8.9 Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee nimetä vastuuhenkilö sosiaalisen kuntoutuksen palveluun ja vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 § 8). Vastuuhenkilöllä voi vaihtoehtoisesti olla myös muu soveltuva korkeakoulututkinto (esimerkiksi kuntoutuksesta) sekä riittävästi työkokemusta vaajakuntoisten tai vaikeasti työllistyvien henkilöiden palveluista.

Asiakkaan kanssa työskentelevällä työntekijällä on oltava vähintään sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattikorkeakoulututkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 § 8) sekä riittävästi osaamista vaajakuntoisten tai vaikeasti työllistyvien henkilöiden kanssa toimimisesta.

8.10 Tilat

Palveluntuottajalla tulee olla toimipiste Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella, jossa se palveluja järjestää. Palvelua voidaan järjestää toimipisteessä esimerkiksi asiakkaan tapaamiset ja ryhmät tai seinättömästi toimipisteen ulkopuolelle esimerkiksi kotikäynnit, asiointikäynnit, tutustumiset palveluihin ja ohjauksena työpaikoille.

9. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelit

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuva positiivinen muutos. Asiakkaan kyky selviytyä arjentoiminnoista lisääntyy, jokapäiväisen elämän taidot vahvistuvat ja asiakas pystyy ilmaisemaan itseään hallitusti eri keinoin, olemaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja osallistumaan sosiaaliin tilanteisiin. Tavoitteena on myös löytää asiakkaalle mahdollisuuksia ja keinoja osallisuuden edistämiseen myös palvelun jälkeen.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun tulee sisältää osallisuuden vahvistamista, ryhmäytymisen, sosiaalisten vuorovaikutus- ja arjen taitojen opettelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys,

ravinto, liikunta, uni) ja aktivointia, työnhakutaitojen (mm. CV) sähköisen asioinnin opettamista sekä työelämäntaitojen opettelua.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan elämäntilanne, edellytykset ja mahdollisuudet tulevat palvelussa huomioiduksi. Palvelun tulee tukea asiakasta muutokseen aktivoitumisessa ja asiakkaan tavoitteiden toteutumisessa. Palvelun aikana tulee selvittää asiakkaan tilannetta ja kuntoutuspolkua, motivoida, kannustaa, tukea ja ohjata häntä sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Palvelusetelin tulee kattaa sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Palveluseteli myönnetään asiakkaalle Peruspalvelukuntayhtymä Kallio tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman perusteella viranhaltijan tekemän päätöksen jälkeen. Kallio päättää myönnettävän palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan myöntämänsä palvelut palveluntuottajalle palvelusetelin arvoon saakka.

9.1 Yksilövalmennuksen palveluseteli

Yksilövalmennuksen palveluseteli on voimassa korkeintaan 3 kuukautta kerrallaan ja enintään 45 tuntia/ 3 kuukautta. Palvelusetelin arvo on 45,00 €/valmennustunti/asiakas silloin, kun asiakastapaamisen toteutuspaikka sijaitsee 0-20 kilometrin päässä palveluntuottajan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueen toimipisteestä. Kun asiakastapaamisen toteutuspaikka sijaitsee yli 20 kilometrin päässä palveluntuottajan toimipisteestä, palvelusetelin arvo on 65,00 €/valmennustunti/asiakas.

Yksilövalmennuksen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastaavaa valmennusta, jolla madalletaan asiakkaan kynnystä toimia arjen vaatimissa sosiaalisissa tilanteissa, hyödyntää tarvitsemiaan muita hoito- ja kuntoutuspalveluja, sekä rakentaa osallisuutta tukevaa sosiaalista verkostoa. Työskentely toteutetaan pääsääntöisesti jalkautuvan työmuodon keinoin asiakkaan toimintaympäristön ja tarpeiden mukaisesti sekä tarvittaessa muussa palvelumuotoon soveltuvassa ja tarkoituksenmukaisessa palveluntuottajan järjestämässä ympäristössä.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
2. Yksilövalmennusta suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusetelin määrittämien tuntien ja keston mukaan.
3. Yksilövalmennukseen voi sisältyä tavoitteita tukevaa pienryhmätoimintaa silloin, kun se on palveluntuottajan toiminnassa mahdollista ja asiakkaan kokemana tarkoituksenmukaista.
4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus toimintapaikassa.
5. Sosiaalisten, vuorovaikutus- ja arjen taitojen harjoittelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys, ravinto, liikunta, uni), motivointia ja aktivointia, työnhakutaitojen, sähköisen asioinnin opettamista ja työelämäntaitojen opettelua.
6. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
7. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
8. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
9. Asiakkaan tarpeiden mukaan ja hänen sekä omatyöntekijän kanssaan sopien, enintään 10% valmennuksesta voidaan toteuttaa puhelimitse tai hyödyntäen sähköisiä välineitä huomioiden salassapidon turvaaminen. Asiakkaan tarpeen mukaan erityistilanteissa (esim.välimatka), 10% voidaan poiketa asiakkaan ja hänen omatyöntekijän kanssa sopien.
10. Yksilövalmennuksen kesto on 3 kk ja kokonaiskesto voi olla enintään 24kk.

9.2 Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus, palveluseteli

Etävalmennuksen palveluseteliä voidaan käyttää korkeintaan 40 % asiakkaalle myönnetyn yksilövalmennuksen määrästä ja sisältyy siihen. Etävalmennuksena toteutettu yksilövalmennus korvaa yksilövalmennustunnin. Palvelusetelin arvo on 45,00 €/valmennustunti/asiakas.

Etävalmennus vahvistetaan asiakkaan kykyä toimia sosiaalisissa tilanteissa sekä rakentaa sosiaalista verkostoa ja toimintaympäristöä oman hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi. Valmennus toteutetaan etäyhteyksin, soveltuvissa verkkoympäristöissä, esim. Teams tai Zoom huomioiden asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja voimavarat. Etävalmennuksen toteuttamisessa tulee huomioida salassapidon turvaaminen.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
2. Valmennusta suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusetelin määrittämien tuntien ja keston mukaan.
3. Etävalmennus voi olla yksilökohtaista tai tavoitteita tukevaa etäpienryhmätoimintaa silloin, kun se on palveluntuottajan toiminnassa mahdollista ja asiakkaan kokemana tarkoituksenmukaista.
4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus.
5. Palvelu sisältää sosiaalisten, vuorovaikutus- ja arjen taitojen harjoittelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys, ravinto, liikunta, uni), motivointia ja aktivointia, työnhakutaitojen, sähköisen asioinnin opettamista ja työelämäntaitojen opettelua.
6. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
7. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
8. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta, väliraportointi toteutuneista päivistä, sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
9. Etävalmennuksen kesto on määritty asiakkaan yksilövalmennukseen myönnetyn palvelusetelin voimassaolon mukaisesti.

9.3 Ryhmävalmennuksen palveluseteli

Ryhmävalmennuksen palveluseteli on voimassa korkeintaan 3 kuukautta kerrallaan ja enintään 75 tuntia/ 3 kuukautta. Palvelusetelin arvo on 20,00 €/valmennustunti/asiakas.

Ryhmävalmennus tarjoaa ohjattua vertaistukea sisältävää ryhmävalmennusta, joka tukee asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista arjessa selviytymiseksi. Ryhmätoiminnan avulla selvitetään asiakkaan tilannetta, tarvittavia kuntoutumispolkuja ja tuetaan/kannustetaan asiakasta löytämään itselleen keinoja sekä mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ja osallisuuden edistämiseen myös ryhmävalmennuksen jälkeen.

Asiakkaalle räätälöidään ryhmä valmennuksen yksilölliset tavoitteet sekä sisältö. Ryhmävalmennus toteutetaan palvelumuotoon soveltuvassa ja tarkoituksenmukaisessa palveluntuottajan järjestämässä ympäristössä sekä tavoitteiden mukaan tarvittaessa jalkautuvan työmuodon keinoin.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
2. Asiakkaan toimintakyvyn tilan, muutostavoitteen ja muutosmahdollisuuksien selvittämisen.
3. Toiminnallisuuteen perustuvaa ryhmävalmennusta asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseksi.

4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus toimintapaikassa.
5. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
6. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
7. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta, väliraportointi toteutuneista päivistä sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
8. Ryhmässä voi olla vähintään 4 ja enintään 12 asiakasta, ryhmävalmennuksen toteutuminen vähintään 1 x viikko, maksimissaan 5h/viikko.
9. Ryhmävalmennuksen kesto on vähintään 3 kk ja enintään 12 kk.

Palveluntuottajan on suunniteltava sosiaalisen kuntoutuksen sisältö siten, että se vahvistaa asiakkaan osallisuutta, asiakkaan vuorovaikutussuhteita ja tulevaisuusorientoitumista. Sosiaaliselle kuntoutukselle on laadittava selkeät ja konkreettiset tavoitteet, joiden toteutuminen on arvioitavissa. Vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään Kompassi-työvälinettä tai muita tarkoituksenmukaisia arviointimittareita. Mikäli asetettuihin tavoitteisiin tai kuntoutuksen sisältöön tulee merkittäviä muutoksia jakson aikana, on suunnitelma uudistettava. Palveluntuottajan tulee ottaa muutoksista yhteyttä asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijään.

9.4 Palvelun aikarajoitukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa asiassaan yhteyden tuottajaan arkipäivinä (poikkeus loma-ajat). Palveluntuottajan tulee järjestää palvelun aloittamisajankohta asiakkaalle selkeästi siten, että asiakas tietää riittävän ajoissa paikan ja kellonajan ennen palvelun alkamista.

Tavoite on, että asiakas tekee sopimuksen kahden viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä ja aloittaa samalla palvelussa. Palveluiden aloitus tulee toteutua viimeistään kuukauden kuluessa palvelusetelin myöntämisestä.

Jos palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta ottaa asiakkaita vastaan palveluun, tulee palvelun täyttymisestä informoida Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota viipymättä.

Mikäli palveluun varataan tapaamisaika puhelimitse, puhelinajat on ilmoitettava selkeästi ja aikaa on varattava siten, että asiakkaiden yhteydenotto järjestyy kohtuullisesti. Palveluihin tutustumisesta ei saa periä ylimääräisiä kustannuksia.

Tietojen anto ja vastuhenkilöt

Palveluntuottaja ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallio sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista avoimesti ja läpinäkyvästi.

Asiakkaan omatyöntekijä pyytää asiakkaalta suostumuksen tietojenvaihtoon palveluntuottajan ja sosiaalityön kesken. Suostumus kirjataan suunnitelmaan ja se koskee vain asiakkaan kuntoutumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen kannalta välttämättömiä tietoja. Asiakkaan pyydetään allekirjoitus suunnitelmaan. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan ja sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.