

**Sosiaalihuollon ohjaus- ja avustajapalveluiden sekä työtoiminnan
palveluiden palveluntuottajarekisteri**

Liite Palvelukuvaus

Luokka 4 Kuntouttava työtoiminta

3.9.2025

3.9.2025

Sisällys

1 Palvelukuvauksen tarkoitus	4
2 Palvelun yleiset tavoitteet ja tarkoitus.....	4
3 Hankinnan kohde ja osat	4
4 Kuntouttavan työtoiminnan yleiskuvaus.....	5
5 Palvelun asiakkaat	7
6 Palveluiden kuvaus.....	7
6.1 Osa 1 Työtoimintapaikka	7
6.2 Osa 2 Tuki ja ohjaus työtoimintaan.....	8
6.3 Osa 3 Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta	9
6.4 Osa 4 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta	10
7 Palveluun kuuluvat toiminnallisuudet	11
7.1 Palvelun toteutus.....	11
7.2 Tutustuminen työtoimintapaikkaan	12
7.3 Perehdyttäminen, tuki ja ohjaus työtehtäviin ja työturvallisuus.....	12
7.4 Työhönvalmennuksellinen tuki	13
7.5 Osallisuus työyhteisössä	13
7.6 Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden tuki	14
7.7 Toimintakyvyn ja elämänhallinnan tuki	14
7.8 Tuki etuuksien hakemiseen ja saamiseen	15
8 Tilat, laitteet ja tarvikkeet.....	15
9 Asiakkaan poissaolot	15
10 Henkilöstöä koskevat vaatimukset	16
10.1 Yleiset henkilöstövaatimukset	16
10.2 Palveluyksikön vastuuhenkilö.....	17

3.9.2025

10.3 Asiakkaan omaohjaaja	17
10.4 Työntekijät.....	18
11 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen	19
12 Etäpalvelut ja sähköiset palvelut	20
13 Asiakaskohtaisen palvelun tilaaminen, suunnittelu ja toteutus	20
13.1 Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös	20
13.2 Alustava tiedustelu palveluntuottajalta.....	21
13.3 Aloituspalaveri.....	21
13.4 Palvelun tavoitteet	22
13.5 Palvelun toteutussuunnitelma.....	22
13.6 Palvelun jaksoarvioinnit	23
13.7 Sovitut käynnit ja niiden peruuntuminen	24
13.8 Asiakkaan palvelun päättymisen ja loppuarvio	24
13.9 Asiakkaan palvelutarpeen muuttuminen	25
13.10 Palveluntuottajan osallistuminen monialaiseen yhteistyöhön.....	25
14 Kirjaaminen, asiakastietojärjestelmä ja raportointi	26
14.1 Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä.....	26
14.2 Palveluntuottajan raportointi	26
15 Maksut	27
16 Toimilupa tai ilmoitus	27

3.9.2025

1 Palvelukuvauksen tarkoitus

Tämä sopimuksen liite sisältää hankinnan kohteena olevien palveluiden ehdot. Palvelukuvauksen ehdot muodostavat hankinnan kohteena olevien palvelujen vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottajan on noudatettava vähimmäisvaatimuksia tuottaessaan palvelua. Kaikki palvelukuvausten mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet sisältyvät palvelun hintaan.

2 Palvelun yleiset tavoitteet ja tarkoitus

Tilaajan tavoitteena on lainsäädännön vaatimukset täyttävien, asiakkaan edun mukaisten ja yksilölliseen tarpeeseen vastaavien palveluiden hankinta.

Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on keskeistä palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tarkoituksena on, että palveluntuottaja toteuttaa palvelut asiakkaan, tilaajan ja asiakkaan mahdollisten muiden palvelunantajien kanssa toimivassa yhteistyössä.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määräostovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Palveluntuottajaa ei velvoiteta tarjoamaan tilaajalle tiettyä määrää palvelua, vaan palveluntuottaja tarjoaa palvelua kapasiteettinsa rajoissa. Sen jälkeen, kun palveluntuottaja on hyväksynyt asiakaskohtaisen tilauksen, on palvelu toteutettava tilauksen, asiakaskohtaisen palvelupäätöksen ja asiakassuunnitelman sekä palvelukuvausten mukaisesti.

3 Hankinnan kohde ja osat

Hankinnan kohteena on kuntouttava työtoiminta.

Palvelu toteutuu seuraavissa osissa:

- Osa 1 Työtoimintapaikka
- Osa 2 Tuki ja ohjaus työtoimintaan

3.9.2025

- Osa 3 Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta
- Osa 4 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta

Palvelun osat yhdessä jatkossa myös ”palvelut”.

Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2001) säännöksiin. Palvelussa on noudatettava sosiaalihuollon lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (704/2023) ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (785/2021).

Palvelu on tuotettava vähintään suomen kielellä.

4 Kuntouttavan työtoiminnan yleiskuvaus

Kuntouttava työtoiminta on tilaajan järjestämisvastuulle kuuluvaa sosiaalipalvelua työttömille työnhakijoille. Se perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakas ei ole työsuhteessa työtoimintapaikan työnantajaan.

Palvelu toteutuu hankinnan osakohtaisen tarkemman sisällön mukaisesti työtoimintapaikan tarjoamisena (osa 1), työtoimintapaikkaan tarjottavan tuen ja ohjauksen muodossa (osa 2) tai näiden yhdistelmänä siten, että palveluun kuuluu sekä työtoimintapaikka että siihen tarjottava tuki ja ohjaus (osat 3 ja 4). Palveluntuottajan tehtävänä on toteuttaa palvelu asiakkaan yksilöllisen suunnitelman ja siinä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Palvelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmätoimintana.

Kuntouttavan työtoiminnan keskeisenä tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan työ- ja toimintakykyä siten, että asiakas pääsee työhön, koulutukseen tai kaikille tarkoitettujen työvoimapalveluiden piiriin. Palvelussa on keskeistä asiakkaan työkyvyn, työelämävalmiuksien, vuorovaikutustaitojen, osallisuuden ja elämänhallinnan tukeminen siten, että tavoitteeseen päästään.

Palveluun kuuluu asiakkaan voimavarojen, taitojen ja vahvuuksien kartoittaminen ja hyödyntäminen tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottajan tehtävänä on myös tukea ja ohjata asiakasta työnhakutaitojen omaksumisessa ja hänelle kuuluvien etuuksien hakemisessa ja

3.9.2025

saamisessa. Jokaiselle asiakkaalle on nimettävä omaohjaaja. Omaohjaajan tehtävät on määriteltävä kohdassa 10.3.

Palvelu voi toteutua aidolla työpaikalla, työkeskuksessa tai muussa vastaavassa soveltuvassa ympäristössä. Palveluun kuuluu kaikissa osissa asiakkaan tutustuttaminen mahdolliseen työtoimintapaikkaan, työyhteisöön ja työtehtävään osana työtoimintapaikan valintaa. Palveluun kuuluu aina myös asiakkaan tarpeen mukainen opastaminen ja ohjaaminen työtehtävässä ja työyhteisössä ja työyhteisön perehdyttäminen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on ohjattava asiakasta työturvallisiin ja ergonomisiin työtapoihin.

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle aina ajantasaiset tiedot työpaikan pääluottamusmiehestä ja hänen yhteystiedoistaan. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä, jos työpaikassa ei ole pääluottamusmiestä tai jos pääluottamusmiehen osalta tapahtuu muutoksia.

Osissa 2–4 palveluun kuuluu lisäksi sosiaaliohjaus asiakaskohtaisten tavoitteiden toteuttamiseksi, asiakkaan työllistymisen ja/tai opintoihin pääsemisen aktiivinen tuki, asiakkaan vuorovaikutustaitojen ja työelämäosallisuuden tukeminen, sekä asiakkaan ohjaus ja tuki etuuksien hakemiseen ja saamiseen. Palveluun kuuluu myös asiakkaan työ- ja toimintakyvyn säännöllinen seuranta.

Tilaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun toteutustavasta ja paikasta. Asiakaskohtaisen palvelun valinta poikkeaa osallistumispyynnön liitteen Palveluntuottajarekisterin periaatteet kohdasta 6.1. Asiakkaalle valitaan palveluntuottaja asiakkaan palvelutarpeen mukaan ja asiakkaalle kohtuullisen matkan sisällä oleva työtoimintapaikka. Palvelun on pääsääntöisesti toteuduttava asiakkaan työssäkäyntialueella.

Palveluntuottajan on toteutettava palvelua 3–24 kuukauden jaksoissa asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakas voi tarpeensa mukaisesti olla peräkkäin useammalla kuntouttavan työtoiminnan jaksoilla. Palvelua on oltava tarjolla asiakkaan tarpeen mukaan 1–4 päivänä viikossa. Työpäivän pituus on 4–8 tuntia/päivä ja se määritellään asiakkaan jaksamisen ja tarpeen mukaisesti. Asiakkaan palvelun viikkotuntimäärä on enintään 32 tuntia viikossa. Palvelun aikana toimintapäivien määrää ja kestoa pyritään lisäämään asiakkaan jaksamisen mukaisesti.

3.9.2025

Asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan jakso ei voi pääsääntöisesti sisältää taukoa tai lomaa, vaan sen tulee toteutua yhtäjaksoisesti. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuus mukanaan tuomansa aterian lämmittämiseen ja eväiden syömiseen työtoimintapaikassa.

Kunkin hankinnan osan sisältö on kuvattu tarkemmin osakohtaisessa luvussaan tämän luvun täydennyksenä. Lisäksi palvelun toteuttamisessa on noudatettava muita palvelukuvausten ja sopimuksen ehtoja. Palvelukuvauksessa kuvattu palvelun sisältö sisältyy kokonaisuudessaan palvelun hintaan, ellei muuta erikseen mainita.

5 Palvelun asiakkaat

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaina ovat työttömät työnhakijat, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Tilaaja päättää asiakkaiden ohjaamisesta palveluun.

Kuntouttava työtoiminta on viimesijainen palvelu niille henkilöille, jotka eivät muilla palveluilla tule autetuiksi tai jotka nimenomaisesti tarvitsevat sosiaalihuollon palvelua osana palveluprosessiaan.

6 Palveluiden kuvaus

6.1 Osa 1 Työtoimintapaikka

Osassa 1 Työtoimintapaikka palveluntuottaja tarjoaa työtoimintapaikan asiakkaan kuntouttavaa työtoimintaa varten. Osassa 1 palveluntuottajan on oltava rekisteröity yhdistys, säätiö tai uskonnollinen yhdyskunta.

Osassa 1 palveluun kuuluu asiakkaan tutustuttaminen mahdolliseen työtoimintapaikkaan, työyhteisöön ja työtehtävään osana työtoimintapaikan valintaa. Palveluun kuuluu asiakkaan opastaminen ja ohjaaminen työtehtävässä ja työyhteisössä sekä työyhteisön perehdyttäminen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on ohjattava asiakasta työturvallisiin ja ergonomisiin työtapoihin.

3.9.2025

Osassa 1 palveluntuottajalta ei edellytetä sosiaalihuollon ammatillista osaamista eikä palveluun sisälly sosiaaliohjausta. Palveluun ei myöskään kuulu työnohjaksellista erityisosaamista vaativaa asiakkaan ohjaamista erityisin menetelmin.

Tilaaja vastaa erityisosaamista edellyttävän ja sosiaalihuollon ammatillisen ohjauksen ja tuen toteuttamisen asiakkaalle. Tällöin kyseessä on sosiaalihuollon tukipalvelu.

Työtoimintapaikan tarjoavan palveluntuottajan on tehtävä tarvittavassa laajuudessa yhteistyötä sen tahon kanssa, joka toteuttaa asiakkaalle työtoimintaan kuuluvan sosiaaliohjauksen ja ammatillisen tuen. Palveluun kuuluu lisäksi yhteistyö tilaajan kanssa.

Osan 1 hinnan perusteena on asiakaskohtaisten toteutuneiden toimintapäivien määrä.

6.2 Osa 2 Tuki ja ohjaus työtoimintaan

Osan 2 Tuki ja ohjaus työtoimintaan sisältönä on kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle annettavan sosiaaliohjauksen ja tehtävien suorittamiseen liittyvän tavanomaisen työsuhteen tason ylittävän, työhönvalmennuksellista erityisosaamista edellyttävän tuen ja ohjauksen toteuttaminen muun tahon tarjoamaan työtoimintapaikkaan.

Palveluun ei kuulu työtoimintapaikkaa.

Palvelu on toteutettava tiiviissä yhteisteistyössä työtoimintapaikan tarjoavan tahon kanssa. Osassa 2 palveluntuottajina voivat olla myös yritykset.

Osan 2 palvelun tavoitteena on vahvistaa ja parantaa asiakkaan työelämävalmiuksia sekä ammattiosaamista. Tavoitteena on, että asiakas oppii uusia taitoja ja saa kokemuksia työtehtävistä ja perehtyy työelämän sääntöihin. Palvelussa korostuu asiakkaan toimintakyvyn edistäminen esimerkiksi säännöllisen päivärytmin ja arjen hallinnan taitojen opettelulla. Palvelussa on tärkeää edistää asiakkaan sosiaalisten suhteiden muodostumista työyhteisössä ja tukea asiakasta niiden ylläpitämisessä. Palvelua on toteutettava valmentavalla työotteella, jossa asiakas saa valmennusta omien voimavarojensa käyttöön. Tavoitteena on, että asiakkaalle löytyy palvelun aikana selkeä jatkopolku työelämään, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin.

3.9.2025

Osan 2 palvelussa kuntouttavan työtoiminnan jaksolta tehtävän arvioinnin sisältö on seuraava:

- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet sekä tehtävät
- miten asiakkaan palvelu on toteutunut, missä asiakas on edistynyt ja missä tarvitsee lisätukea
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tilanteesta suhteessa tavoitteisiin
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio muutostarpeista, jos tavoitteet eivät ole toteutuneet
- palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnissa käytetään Sosmetan asiakirjarakennetta Kuntouttavan työtoiminnan arvio. Sosmeta-palvelussa julkaistaan valtakunnalliset sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet, tietokomponentit ja sosiaalialan tiedonhallinnan sanastot.

Hinnoittelun perusteena on tuntihinta toteutuneen asiakastyön tuntien mukaisesti.

Osassa 2 Tuki- ja ohjaustyötoiminta tilaaja korvaa myöhemmin kuin 24 tuntia ennen käynnin alkamisaikaa peruutetut käynnit käynnin sovitun keston mukaisesti.

6.3 Osa 3 Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta

Osaan 3 Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta kuuluu palveluntuottajan tarjoama työtoimintapaikka ja asiakkaan tuen ohjauksen kokonaisuus. Osassa 3 palveluntuottajan on oltava rekisteröity yhdistys, säätiö tai uskonnollinen yhdyskunta taikka kunta.

Osa 3 on tarkoitettu asiakkaille, joiden tavoitteena on edetä koulutukseen, työhön tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun. Lähtökohtana on keskittyä harjoittelemaan tietoja ja taitoja, joita koulutukseen tai työelämään hakeutuminen edellyttää.

Osan 3 palvelun tavoitteena on erityisesti vahvistaa ja parantaa asiakkaan työelämävalmiuksia sekä ammattiosaamista. Tavoitteena on, että asiakas oppii uusia taitoja ja saa kokemuksia työtehtävistä ja perehtyy työelämän sääntöihin. Osan 3 palvelun tarkoituksena on edistää ja selkeyttää asiakkaan polkua työelämään tai koulutukseen. Osan 3 palvelua on toteutettava korostetusti valmentavalla työotteella, jossa asiakas saa valmennusta omien voimavarojensa

3.9.2025

käyttöön ja itsensä johtamiseen. Tavoitteena on, että asiakkaalle löytyy palvelun aikana selkeä jatkopolku työelämään, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin.

Osan 3 palvelussa kuntouttavan työtoiminnan jaksolta tehtävän arvioinnin sisältö on seuraava:

- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet sekä tehtävät
- miten asiakkaan palvelu on toteutunut, missä asiakas on edistynyt ja missä tarvitsee lisätukea
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tilanteesta suhteessa tavoitteisiin
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio muutostarpeista, jos tavoitteet eivät ole toteutuneet
- palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnissa käytetään Sosmetan asiakirjarakennetta Kuntouttavan työtoiminnan arvio.

Osan 3 hinnan perusteena on asiakaskohtaisten, toteutuneiden toimintapäivien määrä.

6.4 Osa 4 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta

Osaan 4 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta kuuluu palveluntuottajan tarjoama työtoimintapaikka ja asiakkaan tuen ohjauksen kokonaisuus. Osassa 4 palveluntuottajan on oltava rekisteröity yhdistys, säätiö tai uskonnollinen yhdyskunta taikka kunta.

Osa 4 on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei vielä ole valmiuksia koulutukseen ja työhön suuntaavaan kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaat tarvitsevat vahvaa tukea ja valmiuksia arjen hallintaan sekä valmiuksien vahvistamista työelämään ja opiskeluihin tähtääviin palveluihin.

Osan 4 palvelussa korostuu asiakkaan toimintakyvyn edistäminen esimerkiksi säännöllisen päivärytmin ja arjen hallinnan taitojen opettelulla. Palvelussa on erityisen tärkeää edistää asiakkaan sosiaalisten suhteiden muodostumista ja tukea asiakasta niiden ylläpitämisessä. Osan 4 palvelussa asiakkaan oman osallisuuden vahvistaminen on erityisen tärkeää. Palvelussa korostuvat monipuoliset ja yksilölliset toiminnalliset menetelmät. Toiminnassa korostuu asiakkaan tukeminen hänen psyykkistä ja somaattista terveyttään ja hyvinvointiaan edistäviin elämäntapoihin sekä työelämävalmiuksien parantamiseen.

3.9.2025

Osan 4 palvelussa kuntouttavan työtoiminnan jaksolta tehtävän arvioinnin sisältö on seuraava:

- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet sekä tehtävät
- miten asiakkaan palvelu on toteutunut, missä asiakas on edistynyt ja missä tarvitsee lisätukea
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tilanteesta suhteessa tavoitteisiin
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio muutostarpeista, jos tavoitteet eivät ole toteutuneet
- palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnissa käytetään Sosmetan asiakirjarakennetta Kuntouttavan työtoiminnan arvio.

Osan 4 hinnan perusteena on asiakaskohtaisten, toteutuneiden toimintapäivien määrä.

7 Palveluun kuuluvat toiminnallisuudet

7.1 Palvelun toteutus

Tarkoituksena on, että palvelu toteutuu monipuolisin toimintamuodoin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tavoitteena on mahdollistaa aidossa tai käytännönläheisessä työympäristössä heille sopivan alan kokeileminen ja työelämätaitojen oppiminen. Toimintaan voidaan sisällyttää esimerkiksi erilaisia toiminnallisia ryhmiä, tutustumiskäyntejä, ravitsemusneuvontaa, liikunnallista toimintaa ja vastaavia.

Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö perustuu asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja sitä täydentävään toteuttamissuunnitelmaan. Suunnittelu ja siihen kuuluvat tehtävät on kuvattu kohdassa 13. Asiakaskohtaisen palvelun tilaaminen, suunnittelu ja toteutus.

Jokaiselle asiakkaalle on toteutettava sosiaalihuollon ammattilaisen antamaa yksilökohtaista ohjausta siten, että osa 2 ja osa 4 vähintään kahdeksan (8) tuntia kolmen (3) kuukauden jakson aikana ja osa 3 vähintään neljä (4) tuntia kolmen (3) kuukauden jakson aikana. Hankinnan Osa 1 kohtaan ei kuulu sosiaalihuollon ammattilaisen antama yksilökohtainen ohjaus. Yksilökohtaista

3.9.2025

ohjausta voidaan toteuttaa myös etäpalveluna kohdan 12. Etäpalvelut ja sähköiset palvelut mukaisesti.

Asiakkaille on annettava tämän lisäksi muu tarvittava tuki ja ohjaus (esim. työtehtävien ja työelämän pelisääntöjen ohjaus). Tätä ohjausta voi antaa muu kuin sosiaalihuollon ammattilainen.

Palvelu on sovitettava asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on mielekästä ja riittävän vaativaa. Jakson päätteeksi asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta todistus toimintaan osallistumisesta.

7.2 Tutustuminen työtoimintapaikkaan

Palveluntuottajan on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus tutustua työpaikkaan, työtehtäviin ja työyhteisöön osana työtoimintapaikan valintaa. Tutustumiskäynti ei ole erikseen laskutettavaa palvelua.

7.3 Perehdyttäminen, tuki ja ohjaus työtehtäviin ja työturvallisuus

Palveluun kuuluu asiakkaan huolellinen perehdyttäminen työtehtäviin sekä opastaminen työtehtävissä asiakkaan työtoiminnan alussa ja sen aikana. Tuki ja ohjaus on toteutettava asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla.

Perehdytykseen kuuluu työturvallisuuteen, ergonomiaan, toimintapaikan toimintakäytäntöihin perehdyttäminen ja yksilöllinen ohjaus mahdollisten koneiden ja laitteiden käyttöön.

Palveluntuottajan on varmistettava, että asiakas on omaksunut työturvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja taidot.

Palveluntuottajan on noudatettava työturvallisuuslainsäädäntöä sekä soveltuvin osin työtapaturma- ja ammattitautilain määräyksiä. Tilaaja on vakuuttanut asiakkaat työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisella vakuutuksella.

3.9.2025

Jos työtehtävät sitä edellyttävät, palveluntuottajan on ohjattava asiakas hankkimaan tarvittava työturvallisuuskoulutus. Palveluntuottaja antaa asiakkaalle työtehtävien vaatimat suojavaatteet ja turvavälineet. Tapaturman sattuessa palveluntuottajan on ilmoitettava siitä välittömästi tilaajalle.

Viime kädessä vastuun työtehtävien tekemisestä kantaa työtoimintapaikka ja sen henkilöstö.

7.4 Työhönvalmennuksellinen tuki

Ei koske osaa 1.

Palveluun kuuluu asiakkaan työhönvalmennuksellinen tuki ja ohjaus työtehtävien oppimisessa. Työhönvalmennus on asiakkaan tarpeiden mukaisesti joko yksilöllistä tai ryhmässä tapahtuvaa erityisosaamista edellyttävää valmennusta, jonka avulla asiakasta ohjataan sopivan työtehtävän löytämisessä, toimivien työtapojen omaksumisessa ja ylläpitämisessä. Valmennuksellisen tuen merkitys on korostunut erityisesti palvelun alkaessa ja muutosvaiheissa. Työhönvalmennukseen voi kuulua myös työyhteisön ohjaaminen erityisesti silloin, kun se edellyttää erityisosaamista asiakkaan toimintarajoitteista ja vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa.

Palveluun kuuluu asiakkaan opastaminen ja ohjaaminen työnhaussa tarvittavissa tiedoissa ja taidoissa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi perehdyttämistä työnhakukanaviin, valmentamista haastatteluista varten ja CV-pohjan laatimisesta yhdessä asiakkaan kanssa.

Ryhmien tulee tukea ryhmäytymistä, sosiaalisten ja vuorovaikutusten kehittymistä, arjen taitojen opettelua, itsestä huolehtimista (terveys, ravinto, liikunta, uni) ja teemaan liittyviä luentoja sekä tutustumiskäyntejä. Ryhmien tulee sisältää työnhakutaitojen (myös CV) ja sähköisten asiainnin opettamista.

7.5 Osallisuus työyhteisössä

Ei koske osaa 1.

3.9.2025

Palveluntuottajan tehtävänä on perehdyttää myös työyhteisö toimimaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan osallisuus työyhteisössä toteutuu yhdenvertaisesti muiden sen jäsenten kanssa.

7.6 Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden tuki

Ei koske osaa 1.

Palveluun kuuluu asiakkaan vuorovaikutustaitojen oppimisen edistäminen ja tuki. Tämä tarkoittaa asiakkaan sosiaalisten taitojen vahvistamista, vuorovaikutus- ja itseilmaisutaitojen lisääntymistä sekä sosiaalisten tilanteiden parempaa hallintaa.

Palveluun kuuluu asiakkaan yleisen työhön, opintoihin ja elämänhallinnan edistämiseen liittyvän osallisuuden tukeminen. Osallisuuden tukemisella tarkoitetaan asiakkaan työllistymisvalmiuksien edistämistä, kuntoutumista työmarkkinoille ja osallisuuteen sekä työmarkkinoiden toimintaan vaikuttamista. Tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan työllistymistä, työhön paluuta ja työssä jaksamista, vahvistaa asiakkaan kykyä kohdata uusia ja yllättäviä asioita sekä vahvistaa asiakkaan uskoa selviytyä työelämästä.

7.7 Toimintakyvyn ja elämänhallinnan tuki

Ei koske osaa 1.

Palveluntuottajan tehtävänä on edistää asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa niin, että palvelulle asetetut asiakaskohtaiset tavoitteet edistyvät.

Toimintakyvyn tukeminen tarkoittaa asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamista siten, että asiakas pystyy selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arjen haasteista liittyen arkeen, työhön ja opiskeluun.

Elämänhallinnan tunnetta voidaan vahvistaa lisäämällä asiakkaan uskoa siitä, että hän voi itse vaikuttaa asioihinsa ja omaan työllistymiseensä ja on kykenevä ottamaan vastuuta ja tarttumaan asioihin.

3.9.2025

7.8 Tuki etuuksien hakemiseen ja saamiseen

Ei koske osaa 1.

Palveluntuottajan on ohjattava ja autettava asiakasta hänelle kuuluvien kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien etuuksien, kuten työmarkkinatuen, matkakorvausten ja toimintarahan hakemisessa. Tähän kuuluu esimerkiksi tuki tiedon hankintaan, hakemuksen laatimiseen, siihen tarvittavien lausuntojen ja selvitysten hankkimiseen ja hakemuksen jättämiseen.

8 Tilat, laitteet ja tarvikkeet

Palvelutuotantoon käytettävien tilojen on oltava turvalliset, terveelliset sekä sovelluttava palvelun tuottamiseen. Tilojen on oltava asianmukaisesti käyttötarkoitukseensa hyväksytyt ja niissä on oltava tarvittavat viranomaishyväksynät harjoitettavan toiminnan mukaisesti.

Koneiden, laitteiden ja tarvikkeiden on oltava ehjiä sekä käyttökunnossa. Koneiden ja laitteiden turvallisuusohjeiden on oltava ajan tasalla sekä niitä tulee päivittää säännöllisesti ja henkilökuntaa ohjeistaa noudattamaan niitä.

Palveluntuottajan on tehtävä riskikartoitus tiloissa vähintään kerran vuodessa ja korjattava siinä havaitut poikkeamat sekä puutteet.

9 Asiakkaan poissaolot

Palveluntuottajalle maksetaan vain toteutuneista toimintapäivistä.

Asiakkaan toimintapäivien toteutumista on seurattava. Asiakkaalla on oltava poissaoloihin hyväksyttävä syy. Poissaoloista on kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan keskusteltava asiakkaan kanssa viipymättä. Luvattomista poissaoloista tulee keskustella aina ja hyväksyttävistä poissaoloista, jos ne herättävät huolen. Asiakkaan pitkistä tai toistuvista poissaoloista on raportoitava viipymättä asiakkaan sosiaaliohjaajalle/-työntekijälle.

Asiakkaan tulee saada palveluntuottajalta raportit niistä päivistä, jotka hän on velvollinen ilmoittamaan työllisyyspalveluihin ja Kelaan. Asiakasta tulee ohjeistaa ilmoitusmenettelystä.

3.9.2025

Palveluntuottajan raportoinnissa tilaajalle noudatetaan kohtaa 14. Kirjaaminen, asiakastietojärjestelmä ja raportointi.

10 Henkilöstöä koskevat vaatimukset

10.1 Yleiset henkilöstövaatimukset

Osissa 2–4 jokaisessa palveluyksikössä/-pisteessä tulee olla työntekijä, joka täyttää sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusehdot. Muilta työntekijöiltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta, osaamista ja työkokemusta.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä koulutus ja kokemus asiakkaiden opastamiseen ja valvontaan kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä työtehtävissä.

Kaikkien työntekijöiden on oltava henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan työskentelyyn soveltuva ja luotettava. Työntekijöillä on oltava hyvä vuorovaikutustaidot. Asiakkaita on kohdeltava ystävällisesti ja kohteliaasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen osaaminen asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisen tukemisesta ja tarvittaessa erityisen kommunikaatiokeinojen käyttämisestä.

Henkilöstön ammatillisen osaamisen on oltava ajantasaista, laadukasta ja asiakastarpeita vastaavaa. Palveluntuottajan on laadittava vuosittain henkilöstön kouluttamista ja osaamisen kehittämistä koskeva suunnitelma, joka toteutetaan.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä työtehtäviin. Perehdyttämätöntä työntekijää ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä sijaisilla, joilla on riittävä perehdytys työtehtäviin.

Palveluntuottajan on huolehdittava myös alihankkijoiden työntekijöiden perehdyttämisestä. Alihankkijan työntekijän perehdyttämisen on sisällettävä siihen toimintayksikköön, jossa työ tehdään. Palveluntuottajalla on oltava perehdyttämistä varten ajantasainen, kirjallinen

3.9.2025

perehdyttämissuunnitelma. Työntekijä ja työnantaja allekirjoittavat perehdyttämissuunnitelman ja palveluntuottaja arkistoi suunnitelman.

Palveluntuottajan on noudatettava työturvallisuutta koskevia säännöksiä, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat, kuten ohjelma, omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat kirjalliset työsopimukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilötyövoiman osalta palveluntuottajan on tarkastettava Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa oleva lupa ammatinharjoittamiseen.

10.2 Palveluyksikön vastuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä palvelun vastuhenkilö, jonka on täytettävä yksityisen sosiaalihuollon lupaviranomaisen asettamat vaatimukset.

Vastuuhenkilöllä on oltava erinomainen suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Jos työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

10.3 Asiakkaan omaohjaaja

Palveluntuottajan on nimettävä jokaiselle asiakkaalle omaohjaaja. Omaohjaajalle on nimettävä sijainen lomina ja pidempiä poissaoloja varten.

Omaohjaaja on asiakkaan luottohenkilö, joka on perehtynyt asiakkaan tarpeisiin ja tilanteisiin.

Omaohjaaja osallistuu asiakkaan ohjaamiseen ja tavoitteena on, että omaohjaajalla on päävastuu ohjaamisesta.

Omaohjaajan on pystyttävä osallistumaan asiakkaan asioissa tehtävään verkostotyöhön ja yhteistyöhön tilaajan kanssa, jos tilaaja näin pyytää.

3.9.2025

10.4 Työntekijät

Henkilöstömäärän ja -rakenteen suhteessa asiakkaiden määrään on oltava riittävä yksilöllisen ohjauksen antamiseksi. Tilaajan suositus on enintään noin 20–25 asiakasta yksilövalmennuksessa tai työvalmennuksessa kerrallaan/ohjaaja. Mikäli kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat käyvät toiminnassa esimerkiksi 1–2 päivänä viikossa, nämä asiakkaat voidaan laskea 0,5 mukaisesti.

Kaikkien osien työntekijöitä koskevat vaatimukset

- 20 %:lla työntekijöistä tulee olla ajantasainen EA1 -tasoinen ensiapukoulutus suoritettuna koko sopimuksen voimassaoloajan.
- Työntekijällä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
 - Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, vaaditaan tyydyttävä suomen kielen suullinen taito, jonka esihenkilö arvioi kirjallisesti ja arviointi dokumentoidaan.

Osa 1 Työtoimintapaikka

- Työntekijöillä on oltava ohjattavaan työtehtävään liittyvä osaaminen

Osa 2 Tuki ja ohjaus työtoimintaan

- Työntekijöillä on oltava ohjattavaan työtehtävään liittyvä osaaminen sekä kokemusta työnohjauksellisen työotteiden toteuttamisesta
- Vähintään yhden ohjaajan 40 työtoimijaa kohden on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:n mukainen laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö

Osa 3 Koulutukseen ja työhön suuntaava kuntouttava työtoiminta

- Työntekijöillä on oltava ohjattavaan työtehtävään liittyvä osaaminen sekä kokemusta työhönvalmennuksesta
- Vähintään yhden ohjaajan 80 työtoimijaa kohden on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:n mukainen laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö

Osa 4 Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta

- Työntekijöillä on oltava ohjattavaan työtehtävään liittyvä osaaminen sekä kokemusta työhönvalmennuksesta.

3.9.2025

- Vähintään yhden ohjaajan 40 työtoimijaa kohden on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:n mukainen laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö

11 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että asiakkaan osallisuus toteutuu ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaan perusoikeuksien suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja perhe-elämän suojaan sekä seksuaaliseen identiteettiin. Palvelu on toteutettava yhdenvertaisesti ilman syrjintää.

Palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa on selvitettävä asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon asianmukaisesti. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada palveluntuottajalta tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen. Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta osallisuuden toteutumisessa. Tarvittaessa tilaaja tai palvelun toteuttamiseen liittyen myös palveluntuottaja selvittää asiakkaan mielipidettä ja toivomuksia yhteistyössä asiakkaan omaisen tai läheisen taikka lakimääräisen edustajan, kuten edunvalvojan kanssa. Asiakkaan oma osallistuminen on kuitenkin kaikissa tilanteissa turvattava. Tämä koskee myös tilanteita, joissa asiakkaalle on määrätty ns. laajennettu edunvalvonta asiakkaan henkilöä koskeviin asioihin.

Jos asiakkaalla on erityisiä vaikeuksia kommunikaatiossa esimerkiksi yhteisen kielen puuttumisen, kielellisten tai kommunikaatioon liittyvien erityisvaikeuksien tai vastaavan syyn vuoksi, on palveluntuottajan suunniteltava yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen sekä tilaajan kanssa keinot, joilla asiakkaan kommunikaatio mahdollistetaan.

Jos asiakas kertoo palveluntuottajalle kohteluunsa liittyvistä epäkohdista tai palvelussa kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, palveluntuottajan on viipymättä tiedotettava siitä asiakkaan omatyöntekijälle ensisijaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on ohjattava asiakas tai tarvittaessa asiakkaan omainen tai läheinen ottamaan yhteyttä esimerkiksi sosiaaliasiavastaavaan oikeuskeinojen käyttämiseksi.

3.9.2025

12 Etäpalvelut ja sähköiset palvelut

Palvelua voidaan toteuttaa etäyhteyksien ja -välineiden avulla (etäpalvelu) tilaajan kanssa erikseen sovitusti. Etäpalvelun toteuttamisesta, sen määrästä ja tavasta sovitaan etukäteen asiakaskohtaisesti.

Etäpalvelu voi korvata tai täydentää henkilökohtaista palvelua. Etäpalvelu on toteutettava siten, että palvelu täyttää palvelukuvauksessa palvelulle asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan etäpalvelun toteuttamiseen käyttämät välineet, ohjelmistot, alustat ja vastaavat sisältyvät palvelun hintaan. Etäpalvelussa käytettävien välineiden, ohjelmien ja alustojen tulee olla tietoturvallisia ja toimia siten, että asiakkaan henkilötietojen suojaamisesta on huolehdittu voimassa olevan tietosuojasäätelyn mukaisesti.

Asiakas käyttää etäpalveluun osallistumiseen yleensä omia välineitään. Asiakkaan on voitava osallistua etäpalveluun ainakin perusmallisella älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Palvelun on toimittava tavanomaisilla käyttöjärjestelmillä (vähintään Android ja iOS) sekä yleisillä selaimilla. Palveluun kuuluu asiakkaille tarjottava tuki ja opastus etäpalvelussa tarvittavien ohjelmien, sovellusten ja välineiden ja vastaavien lataamiseen ja käyttöön.

Etäpalvelun on täytettävä voimassa olevat sähköisten palveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat normit, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden vaatimukset.

13 Asiakaskohtaisen palvelun tilaaminen, suunnittelu ja toteutus

13.1 Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös

Ei koske osaa 1 asiakassuunnitelman laatimiseen liittyvin osin.

Tilaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun alkamisesta ja päättymisestä. Tilaaja laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittavien muiden tahojen kanssa palvelutarpeen arvion ja sitä täydentäen pääsääntöisesti myös asiakassuunnitelman, johon asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu. Asiakassuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan.

3.9.2025

Kuntouttavassa työtoiminnassa laadittavaan aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan sovelletaan mitä tässä luvussa on asiakassuunnitelmasta määrätty.

Palveluntuottajan on tehtävä tilaajan ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa yhteistyötä asiakaskohtaisen palvelun toteuttamisen edellyttämällä tavalla ja laajuudessa. Yhteistyö ja yhteydenpito voi toteutua myös videoyhteyden välityksellä tai puhelimitse, kulloinkin tarkoituksenmukaiseksi todetulla tavalla. Palveluntuottaja osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen tarvittavassa laajuudessa ja tilaajan kutsusta.

Palveluntuottajan edustajana asiakassuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä toimii aina asiakkaan tilanteen hyvin tunteva työntekijä. Palveluntuottajan on tiedotettava viiveettä tilaajaa palveluja koskevista muutostarpeista.

Tilaaja tekee tarvittavat päätökset asiakaskohtaisesta palvelusta. Asiakkaan palvelu on määräaikainen palvelupäätöksen mukaisesti.

13.2 Alustava tiedustelu palveluntuottajalta

Tilaaja tekee palveluntuottajalle alustavan tiedustelun palveluntuottajan mahdollisuudesta vastaanottaa asiakas. Palveluntuottajan on vastattava viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden (2) arkipäivän kuluessa tilaajan tiedusteluun.

13.3 Aloituspalaveri

Ei koske osaa 1.

Palvelun alkaessa järjestetään aloituspalaveri, jos tilaaja katsoo sen tarpeelliseksi.

Aloituspalaverissa selvitetään eri osapuolten odotukset ja tavoitteet palvelulle.

Aloituspalaveri järjestetään ennen palvelun alkamista. Palaverissa sovitaan palvelun toteutustavat, palvelun määrä, tiiviys, jaksoarviointit, tarpeen mukaan pidemmissä jaksoissa väliarviointit, mahdollisuus etäpalveluun sekä muut tarvittavat asiat. Palveluntuottajan on pystyttävä aloittamaan palvelun toteutus aloituspalaverissa sovitusti.

3.9.2025

13.4 Palvelun tavoitteet

Osassa 1 palveluntuottaja osallistuu tavoitteiden asetteluun.

Palveluntuottajan on toteutettava palvelu palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman, näitä täydentävän toteutussuunnitelman sekä asiakkaan asiassa pidettyjen palaverien mukaisesti.

Tilaaaja, asiakas ja muut tarpeen vaatimat yhteistyötahot arvioivat palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista yhdessä palveluntuottajan kanssa asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä sekä tarpeen mukaan muulloinkin.

Jos palvelulle asetetut tavoitteet eivät toteudu tai näyttää selvältä, että ne eivät tule toteutumaan, palveluntuottajan on laadittava tilaajan pyynnöstä ehdotus niistä konkreettisista toimenpiteistä, miten tavoitteisiin päästään. Ehdotus laaditaan tilaajan kanssa sovitulla tavalla yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

13.5 Palvelun toteutussuunnitelma

Osassa 1 palveluntuottaja osallistuu tavoitteiden asetteluun.

Palveluntuottaja laatii asiakassuunnitelmaan, aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan perustuvan tarkemman toteutussuunnitelman.

Toteutussuunnitelman tarkoituksena on konkretisoida tilaajan laatimaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti palvelun toteutuminen. Toteutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, tarvittaessa asiakkaan läheisen tai lakimääräisen edustajan ja muiden tarvittavien tahojen kanssa. Tarvittaessa asiakkaan omatyöntekijä osallistuu tilaajan edustajana suunnitteluun.

Toteutussuunnitelma sisältää vähintään tiedot

- konkreettisista käytännön toimenpiteistä ja työmuodoista, joilla palvelun tavoitteisiin vastataan
- asiakkaan osallisuudesta ja asemasta sekä osallisuuden tukemisen keinoista
- palvelun tiiviystä ja ajankäytöstä

3.9.2025

- mahdollisesta työpari- ja taustatiimin työstä ja roolista
- asiakkaan läheisten kanssa tehtävästä työstä ja
- muiden yhteistyötahojen kanssa tehtävä työstä.

Palveluntuottaja päivittää toteutussuunnitelman asiakassuunnitelmassa sovituin välein, esimerkiksi kolmen (3) tai kuuden (6) kuukauden välein.

Toteutussuunnitelman pohjana käytetään Sosmetan asiakirjarakennetta Kuntouttavan työtoiminnan arvio.

Suunnitelma on toimitettava tiedoksi asiakkaan omatyöntekijälle.

13.6 Palvelun jaksoarvioinnit

Ei koske osaa 1.

Jaksoarvioinnit toteutetaan suunnitelman mukaisesti tilaajan kutsusta. Myös palveluntuottaja voi ehdottaa jaksoarviointia. Jaksoarviointiin osallistuvat asiakkaan omatyöntekijä, asiakas, tarvittaessa asiakkaan läheinen ja palveluntuottajan asiakkaalle nimetyt työntekijät.

Jaksoarvioinneissa kartoitetaan palvelun etenemistä, vaikuttavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta yhdessä. Jaksoarvioinnissa arvioidaan työskentelyn etenemistä suhteessa konkreettisiin tavoitteisiin. Tarvittaessa tavoitteita ja niihin vastaamisen keinoja täsmennetään.

Jaksoarvioinnissa sovitaan seuraavan jaksoarvioinnin ajankohdasta, ellei sitä ole jo aikaisemmin sovittu.

Jaksoarviointi tehdään kirjallisena Kanta -yhteensopivaan järjestelmään tai toimitetaan salatulla sähköpostilla asiakkaan omaohjaajalle.

Jaksoarvioinnin pohjana käytetään Sosmetan asiakirjarakennetta Kuntouttavan työtoiminnan arvio.

3.9.2025

13.7 Sovitut käynnit ja niiden peruuntuminen

Palveluntuottajan on toteutettava palvelu sovitun mukaisesti. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jolla varmistetaan palvelun katkeamattomuus. Jos asiakkaalle nimetty työntekijä on estynyt, palveluntuottajan on pyrittävä ensisijaisesti toteuttamaan palvelu vakituisten sijaisten avulla. Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle etukäteen sijaistyövoimalla toteutettavasta palvelusta ja kerrottava sijaisen nimi.

Osassa 2 tilaaja korvaa myöhemmin kuin 24 tuntia ennen käynnin alkamisaikaa peruutetut käynnit käynnin sovitun keston mukaisesti.

13.8 Asiakkaan palvelun päättymisen ja loppuarvio

Asiakkaan palvelu päättyy sovitun jakson päättyessä tai tilaajan päätöksellä.

Tilaajalla on oikeus päättää asiakaskohtainen palvelujakso noudattamalla seitsemän (7) päivän irtisanomisaikaa.

Palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelu noudattamalla yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa. Tilaajan maksuvelvollisuus loppuu irtisanomisajan päätyttyä. Irtisanominen on toimitettava puhelimitse taikka kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostilla palveluntuottajalle. Irtisanomisaika alkaa kulua seuraavasta päivästä irtisanomisilmoituksen toimittamisen jälkeen.

Jos asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, on palveluntuottajalla velvollisuus jatkaa palvelua, kunnes tilaaja on löytänyt asiakkaalle hänen etunsa ja tarpeensa mukaisen toisen palvelun.

Asiakkaan palvelun tai sovitun palvelujakson päättyessä palveluntuottajan on laadittava loppuarvio. Arvio on laadittava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Loppuarvion on sisällettävä kuvaus asiakkaan tilanteesta palvelun päättyessä, kuvaus palvelun toteutumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta.

3.9.2025

13.9 Asiakkaan palvelutarpeen muuttuminen

Tilaajan tarkoituksena on joustavan asiakkaan tarpeeseen mukautuvan palvelun hankinta. Jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu merkittäviä, pitkäaikaisia tai pysyviä muutoksia, tilaaja arvioi palvelutarvetta kohdan 6.1. mukaisesti. Tilaaja päättää palvelun mahdollisesta muuttamisesta.

13.10 Palveluntuottajan osallistuminen monialaiseen yhteistyöhön

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, oppilaitosyhteistyöhön tai työllistymisen edistämiseen.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa.

Palveluntuottajan tulee osallistua tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

Osissa 1, 3 ja 4 osallistuminen monialaiseen yhteistyöhön sisältyy palvelun hintaan.

Osassa 2 palveluntuottajalla on oikeus tarjouksen mukaiseen tuntihintaan asiakassuunnittelu- ja verkstopalavereista, jotka toteutuvat tilaajan kutsusta. Yli 30 km kilometrin ylittävän edestakaisen matkan matkakulut korvataan valtion matkustussäännön km-korvausperusteen mukaisesti 30 km ylittävin osin. Matka-aikaa ei korvata.

3.9.2025

14 Kirjaaminen, asiakastietojärjestelmä ja raportointi

14.1 Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä

Ei koske osaa 1.

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja. Kirjaamiskäytäntöjen on oltava systemaattiset ja kirjaukset on toteutettava viiveettä. Tilaaja voi antaa kirjauskäytännöistä tarkempia ohjeita, joita on noudatettava. Kirjaamiseen käytetään Sosmetan kuntouttavan työtoiminnan pohjia.

Palveluntuottaja toteuttaa asiakastietojen kirjaamisen joko Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytyllä sertifioidulla A-luokan järjestelmällä tai B-luokan järjestelmällä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä).

Palveluntuottajan on selvitettävä asiakastietojen käsittelyn, kirjaamisen ja säilyttämisen sopimuksen mukainen toteutustapa tavalla ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

14.2 Palveluntuottajan raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista tilaajalle seuraavasti:

Henkilöstöluettelo

- Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista henkilöstöluetteloja tilaajan ilmoittamassa ostopalvelujärjestelmässä, josta ilmenee henkilöstön koulutus ja laatuvaatimuksiin liittyvät tiedot.

Poissaolot

- Tilaajan toimialue antaa ohjeen asiakkaiden läsnäolon seuraamiseen.

3.9.2025

Välittömästi

- asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet ja poikkeamat ilmoitetaan asiakkaan vastuutyöntekijälle ja valvonnan palvelualueelle (valvonta@pohde.fi).
- muu merkittävästi palveluntuottajan toimintaan vaikuttava häiriö ilmoitetaan perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS-psykiatria-toimialueen johdolle ja hyvinvointialueen valvonnan palvelualueelle.

Viipymättä

- asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset ja työskentelyyn vaikuttavat olennaiset seikat ilmoitetaan asiakkaan vastuutyöntekijälle.
- asiakkaan palvelua koskeva epäkohta tai epäasiallinen kohtelu ilmoitetaan asiakkaan vastuutyöntekijälle ja valvonnan palvelualueelle (valvonta@pohde.fi).

Tilaaajan erillisestä pyynnöstä

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti. Tilaaaja voi vaatia raportoinnin toimittamista esimerkiksi sähköisessä järjestelmässä. Tilaaaja antaa raportoinnin toteuttamisesta tarkemmat ohjeet. Tilaaajalla on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Tilaajalle on pyynnöstä toimitettava asiakastiedot ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja on lisäksi tilaaajan pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

15 Maksut

Tilaaaja perii asiakkaalta laissa sosiaali- ja terveydenhuollosta säädetyt asiakasmaksut päättämänsä mukaisina. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta maksuja.

16 Toimilupa tai ilmoitus

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukainen rekisteröintipäätös, lupa tai rekisteröinti.

3.9.2025

Rekisteröintipäätöksen tai vastaavan on oltava voimassa tai ilmoitus rekisteröitynä ennen kuin tilaaja ja palveluntuottaja solmivat sopimuksen.

Lupaa tai rekisteröintiä koskeva vaatimus ei koske osaa 1 Työtoimintapaikka. Jos lupaviranomainen edellyttäisi rekisteröintiä tai lupaa, on palveluntuottaja velvollinen sen hankkimaan.