

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA VAMMAISPALVELUT



Hyväksytty 23.05.2017 § 73
Päivitys 11.12.2018
Päivitys 17.12.2019
Päivitys 22.09.2020

Sisältö

1.	PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA	3
2.	Määritelmät	3
3.	Palveluseteli	3
4.	Tilaaaja	4
5.	Palveluntuottajat	5
	5.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen	5
	5.2. Palveluntuottajien valinta	5
	5.3. Rekisterinpito ja tietosuoja	5
	5.4. Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä	6
	5.5. Hakemukseen liitettävät asiakirjat	7
6.	Asiakas	8
	6.1. Vahingonkorvaus	8
	6.2. Reklamaatio ja palaute	9
	6.3. Erimielisyyksien ratkaiseminen	9
7.	Verovähennysoikeus.	10
8.	VIRANHALTIJAN OPAS	10
	8.1. Palvelusetelin käyttö	10
	8.2. Palveluntuottajien hyväksyminen	10
	8.3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi	11
	8.4. Palvelusetelin arvon määräytyminen	11
9.	Arvonlisäverotus	12
10.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	12
11.	Sääntökirjan voimassaoloaika	12
12.	PALVELUSETELIKOHTAINEN OSIO – VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU	13
	12.1. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat	13
	12.2. Henkilökohtainen apu	13
	12.3. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet	14
	12.4. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika	14
13.	Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi	14
14.	Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo	14
15.	Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet	14
	15.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta	14
	15.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset	15

15.3. Palvelun sisältövaatimukset	16
15.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus	16
15.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi	17
15.6. Palauteraportin toimittaminen vammaispalvelulle	17
15.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen	17
15.8. Hakemuksen liitteet	17
16. Palvelusetelin arvo	18
16.1. Matkakorvaukset	18
16.2. Hintojen muutos	18
17. Palvelun laskutus	18
18. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	19
19 Lainsäädäntö ja suositukset	19

1. PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Tässä sääntökirjassa Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille ja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

2. Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

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

2. palveluntuottajalla tarkoitetaan tilaajan hyväksymää toimijaa, joka tuottaa palvelusetelin mukaista palvelua asiakkaalle.

3. palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolle ennalta määräämään arvoon asti.

4. tilaajalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysvirastoa.

5. raamisopimuksella tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestelystä. Raamisopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi.

6. palvelusopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.

3. Palveluseteli

Palveluseteli on järjestämisvastuussa olevan Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston saajalle myöntämä sitoumus.

Se korvaa palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston ennalta määräämään arvoon saakka.

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

Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja yhteistoiminta-alueen palvelusetelilyrittäjaluettelosta.

Palvelusetelijärjestelmä on käytössä Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston yhteistoiminta-alueella.

Tilaaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia, kansanterveyslakia ja asiakasmaksulakia noudattaen.

Viranhaltija myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. **Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun palvelusetelin saaneita asiakkaita ei palveluntuottaja saa laskuttaa.**

Asiakasta neuvotaan tilaajan oman käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelipäätös on voimassa tiettyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti.

4. Tilaaaja

Tilaaaja toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

- Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla.
- Tilaaaja voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat.
- Tilaaaja päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.
- Tilaaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä ja palvelusetelin arvo. Ilmoittaa tasapuolisesti kaikista hyväksytyistä palveluntuottajista.
- Tilaaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.
- Tilaaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.
- Hyväksyy palveluntuottajat palvelusetelilain mukaisesti.
- Ylläpitää rekisteriä palveluntuottajista Effektor järjestelmässä (www.palse.fi). Palveluntuottajia, niiden tuottamia palveluja ja palvelujen hintoja koskevien tietojen tulee olla julkisesti saatavilla internetissä.
- Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamisen.
- Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa rekisterinpitäjänä potilas- ja asiakasasiakirjoista.

5. Palveluntuottajat

5.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Tuottajat hakeutuvat palveluntuottajaksi Palse.fi portaalissa täyttämällä toimintaa varten hakemuslomakkeen ja lähettävät sen sähköisesti liitteineen.

Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden.

Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen asettamia omia hyväksymiskriteereitä.

Tilaaaja hyväksyy palveluntuottajat, jotka merkitään rekisteriin.

Tämän jälkeen palveluntuottaja on oikeutettu toimimaan tilaajan yhteistoiminta-alueella.

5.2. Palveluntuottajien valinta

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se:

- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta tai on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä.
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- ei täytä tilaajan asettamia kriteereitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palveluntuottajaksi. Tällöin syntyy myös raamisopimus tilaajan ja palveluntuottajan välille.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja tilaajan ohjeita.

Toimiminen vastoin edellä mainittuja ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan ja päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

5.3. Rekisterinpito ja tietosuoja

Palveluntuottajaa koskee vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäädökset.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus säilyy asiakassuhteen päättymisen jälkeenkin. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää myöskään omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen ja asianomaisen nimenomaisella suostumuksella.

Palvelun tilaaja (rekisterinpitäjä) vastaa asiakas- ja potilastietojen luovutuksesta. Asiakas-/Hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä.

Asiakkaan tietojen käyttö perustuu työtehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen.

Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää tekstiviestinä tai salaamattoman sähköpostin välityksellä. Asiakastietoja säilytetään ja käsitellään niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä, säädetään ja sitoudutaan noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimimaan Pietarsaaren kaupungin, sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaisesti. (2018/1050 tietosuojalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakastiedot ovat erillään palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakaskohtaisen sopimuksen päättyessä tai purkautuessa kaikki asiakastiedot siirretään veloituksetta tilaajan käyttöön välittömästi.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakasasiakirjamerkinnot siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään.

Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnät kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

5.4. Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avuntarpeen edellyttämällä tasolla.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden avustamisesta. Henkilökunnan tulee pystyä tarjoamaan palvelua asiakkaalle joko suomeksi tai ruotsiksi.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen muutokset.

Alihankkijoiden käyttämisestä on ilmoitettava tilaajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

1. Palveluntuottaja rekisteröityy Palse.fi- portaaliin ja täyttää palveluntuottajahakemuksen
2. Kunta hyväksyy palveluntuottajan
3. Palveluntuottaja kirjaa ajantasaisesti palvelutapahtumat Palse.fi-portaaliin
4. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa kerran kuukaudessa sähköisellä laskutuksella

5.5. Hakemukseen liitettävät asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelikohtaisesti määritellyt pakolliset liitteet tilaajalle.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun (hakemuspäivämäärästä lukien) ottamatta liiketoimintasuunnitelmaa sekä todistuksia Avin ja Valviran rekistereihin merkitsemisistä.

6. Asiakas

Asiakkaalla on oikeus saada tilaajalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä.

Yleisissä ja juridisissa kysymyksissä asiakasta palvelee Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto.

Asiakkaalla on oikeus saada tilaajalta ohjausta palvelusetelin käytössä.

Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen sosiaalityöntekijään.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi tilaajan omana toimintana tai olemalla itse työnantaja.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Asiakkaan on itse järjestettävä mahdollisesti tarvitsemansa tulkkaukset muulle kuin suomen- tai ruotsinkielelle ja maksettava niistä aiheutuvat kulut kokonaan itse.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen.

Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

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

6.1. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon palvelusopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Tilaaaja ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Tilaaajalla ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimukset päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen viipymättä korjaa virheellistä menettelyään.

Osapuolet voivat lisäksi purkaa sopimukset välittömästi oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan.

Sopimuksen purkamista koskeva ilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimusosapuolelle, ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet.

Palveluntuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palveluntuottajan tekemästä tai palveluntuottajan lukuun tai suostumuksella tehdystä kohdistuvasta työstä, kirjauksista, kustannuksista, väärinkäytöksistä tai vahingoista, joista tilaaaja voi joutua tietosuoja- tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassäännösten perusteella vastuuseen.

6.2. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Tilaaaja ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja sekä tilaaja ovat kumpikin osaltaan velvollisia reklamoimaan Palse.fi- portaalissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosapuolen tehtäviin tai asiakkaan asemaan.

6.3. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta.

Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopijaosapuolten kesken sovituiksi, jätetään Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

7. Verovähennysoikeus

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, asiakas on oikeutettu kotitalousvähennykseen. Vähennyksessä on vuosittain omavastuu. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

8. Viranhaltijaopas

Tilaajan velvollisuudet ovat:

- päättää palvelusetelin käyttöönotosta
- hyväksyä palveluntuottajat
- arvioida asiakkaan palveluntarpeen ja kyvyn käyttää palveluseteliä
- myöntää palvelusetelin
- määrittää palvelusetelin voimassaoloaika ja arvo
- opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä
- antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluja voi tilata
- maksaa palveluntuottajalle laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti
- valvoa toimintaa ja sen laatua. Palvelusetelijärjestelmän hallinnoija ylläpitää rekisteriä.

8.1. Palvelusetelin käyttö

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on sitoutunut palvelusetelin käyttöönottamiseen.

Tilaaja laatii hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Tilaaja valitsee ja hyväksyy palvelusetelillä hankittavien palvelujen tuottajat.

Mikäli tilaaja luopuu koko palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 10 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajan-kohtaa.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä avustettavina olevien palveluseteliasiakkaiden palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä tilaajan että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

8.2. Palveluntuottajien hyväksyminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain (jäljempänä palvelusetelilain) 4 §:ssä todetaan: Tilaaja päättää ne sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Tilaajan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää tilaajan myöntämää palveluseteliä.

Edelleen, palvelusetelilain 5 §:ssä todetaan, että tilaaja voi hyväksyä vain sellaisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) määritellään ilmoitusvelvollisuuden täyttämistä, mahdollisten palvelujen antamiseen liittyvien asiakirjojen hallinnasta ja säilyttämisestä, vastuuvakuutuksen ottamisesta sekä säännöksistä jotka koskevat irtisanomisperusteita.

Tilaaja hyväksyy kaikki sellaiset palveluntuottajat, jotka täyttävät palveluntuottajan hyväksymiskriteerit. Mikäli tilaaja ei hyväksy tuottajaa palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottajaksi, palveluntuottaja voi halutessaan tehdä päätöksestä valituksen.

8.3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi

Tilaaja myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle; päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin.

Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin tilaajan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palveluiden piiriin (Palvelusetelilaki 6 §).

8.4. Palvelusetelin arvon määräytyminen

Palveluseteli myönnetään etukäteen määriteltyyn tarkoitukseen.

Se on voimassa määräajan.

Tilaaja tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen.

Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden.

Poikkeukset pääsäännöstä:

Asiakasmaksulain 4 – 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

9. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

10. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Tilaajan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

11. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä tilaajalle kirjallisesti yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli tilaajalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta.

12. PALVELUSETELIKOHTAINEN OSIO - VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi.

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

12.1. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset.

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti.

Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttötarkoitukseen (päivittäiset toimet, työ ja vapaa-aika) kirjataan viranhaltijapäätökseen.

12.2. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on Välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse.

Itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.

Vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus.

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa, jota laissa tarkoitetaan, on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi perushoito.

12.3. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet ja työ

Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet.

12.4. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskuntaan osallistumiseen ja sosiaalista kanssakäymistä varten, kuten ystävyys- ja sukulaisuussuhteiden ylläpitämiseen kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaista apua järjestetään vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön vapaa-ajan avuntarvetta.

13. Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vammaispalvelut myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarvearviointiin.

Asiakkaan saatua päätöksen henkilökohtaisen avun palvelusetelistä palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaista apua asiakkaalle tämän saaman palvelupäätöksen ja palvelusetelin mukaisesti.

14. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vammaispalvelut myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarvearviointiin.

Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysviraston on oikeus tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun tuottamisen tapaa myös jo myönnetyn palvelusetelin voimassaoloaikana sen arvioimiseksi, voidaanko palvelua tuottaa ensisijaisen järjestämistavan mukaisesti, työnantajamallin mukaisesti tai omana toimintana.

15. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

15.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Asiakkaalle tehdään aina henkilökohtaisen avun kestosta ja määrästä viranhaltijapäätös.

Yhteydenotto henkilökohtaisen avun palvelusetelin saamiseksi tapahtuu asiakkaan taholta palveluntuottajaan.

Päätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/ jäljellä olevan tuntimäärän.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Laskutusperusteena ovat kirjatut tunnit.

Mikäli asiakkaan tunnit on jo käytetty, niin päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa palvelunjärjestäjä Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskukselta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskukselle annetut tiedot ovat ajan tasalla.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilölle/ henkilöille.

15.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä riittävästä valmiuksista avustustyössä, perehdytyksestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen.

Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)
- avustajan kielitaito
- vaihtoehtoiset kommunikoinnin menetelmät

Palvelutuottajan on pyydettävä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

15.3. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Säännös korostaa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ään kirjattua asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevien säännösten huomioon ottamista.

Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana.

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtainen apu -palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu.

Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mieliteet ja etu.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

15.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus

Palveluntuottaja kirjaa käyntikertansa Palse.fi portaaliin ajantasaisesti. Käyntikertojen kirjaus on edellytys laskutukselle.

15.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot.

Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

15.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käytössä on riittävät asiakkaan perustiedot.

Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

15.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtaisen avun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituksessa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Edellä mainitussa tapauksessa asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään henkilökohtaisen avun tunteihin liittyvistä veloituksista.

Asiakkaan kokiessa tulleen väärin kohdelluksi palveluntuottajan taholta, on asiakkaan oltava yhteydessä palvelunjärjestäjään.

15.8 Hakemuksen liitteet

Palveluntuottajahakemuksen pakolliset liitteet:

- aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa
- kopiot toiminnan vaatimista vastuuvakuutuksista
- palveluntuottaja on maksanut veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja on huolehtinut muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti - sosiaalipalvelujen omavaltontasuunnitelma
- palveluntuottajalla on pyydettyinä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä

16. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo:

Henkilökohtainen apu	01.01.2020
Arkipäivät, ma-pe klo 7.00 - 18.00	23,30€ / h
Ilta klo 18.00 - 24.00 Korotus 15 %	26,79€ / h
Lauantai klo 7.00 - 18.00 Korotus 20 %	27,96€ / h
Lauantai klo 18.00 - 24.00 Korotus 100 %	46,60€ / h
Sunnuntai + arkipyhät Korotus 100 %	46,60€ / h
Yö Korotus 25 %	29,12 € / h

16.1 Matkakorvaukset

Matkat korvataan Verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti.

Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa ainoastaan tosiasiallisesti ajettu matka. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin.

Matkakorvaukset voidaan veloittaa esim. ajopäiväkirjalla jotka korvataan veroviranomaisten vahvistaman normin mukaisesti.

16.2 Hintojen muutos

Palvelusetelihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan. Palvelusetelin arvo vahvistetaan vuosittain.

17. Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusta. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Pietarsaaren verkkolaskuosoitteeseen. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 14 vrk. Lasku liitteineen lähetetään toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

18. Tietojen anto ja vastuhenkilöt

Palveluntuottajahakemukset ja -päätökset:

Palveluntuottajahakemukset: Toimistotyöntekijä

Palveluntuottajapäätökset: Sosiaalihuollon päällikkö/vammaishuollon osastopäällikkö

19 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
3. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
6. Tietosuoja laki (1050/2018), tietosuoja asetus (679/2016)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
8. Arkistolaki (831/1986)
9. Työturvallisuuslaki (738/2002)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
12. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
13. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
14. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)