



Perusturva

Perusturvallk
9.12.2015 § 107
LIIITE 5

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

9.12.2015
PSOP

Sisällysluettelo

1	SOVELTAMISALA	4
2	MÄÄRITELMÄT	4
3	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT	5
3.1	Asiakkaan asema.....	5
3.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
4	PALVELUNTUOTTAJA	7
4.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	7
4.1.1	<i>Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin</i>	7
4.1.2	<i>Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset</i>	7
4.1.3	<i>Vähimmäispalvelutaso</i>	8
4.1.4	<i>Vakuutusturva</i>	8
4.1.5	<i>Palvelusopimus, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen</i>	8
4.1.6	<i>Tiedonanto kunnalle</i>	9
4.1.7	<i>Markkinointi</i>	9
4.1.8	<i>Alihankkijat</i>	10
5	KUNNAN VELVOITTEET	10
5.1	Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan.....	10
5.2	Velvoitteet asiakasta kohtaan.....	11
6	SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ	11
6.1	Yleistä.....	11
6.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	11
6.3	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	12
6.4	Tietojen ylläpito	13
6.5	Palvelunpyyntö.....	13
6.6	Tapahtumakirjaus	13
6.6	Maksatus	13
6.7	Palautteet ja reklamaatiot.....	14
7	PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN	14
8	PALVELUN SISÄLTÖ JA LAATUVAATIMUKSET	14
8.1	Palvelun sisältö	15
8.2	Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	15
8.3	Henkilöstö	16
8.4	Laadun hallinta ja valvonta.....	17
9	ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	18
10	SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN	18

10.1	Palvelukerran peruutus	18
10.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	18
10.3	Palvelun virhe ja viivästyminen	19
10.4	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	19
	10.4.1 Oikaisu ja hyvitys	19
	10.4.2 Sopimuksen purku	20
	10.4.3 Vahingonkorvaus	20
10.5	Reklamaatio ja palaute.....	20
11	PALVELUJEN LASKUTUS	21
11.1	Kunta	21
11.2	Asiakas	21
11.3	Laskutus sähköisen järjestelmän kautta	22
12	HINTOJEN MUUTOS	22
13	VEROTUS	23
13.1	Tuloverotus	23
13.2	Arvonlisäverotus	23
14	REKISTERINPITO JA SALASSAPITO	23
14.1	Rekisterinpito	23
14.2	Salassapito	24
15	PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	25
16	SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN	25
17	SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA	25
18	LAINSÄÄDÄNTÖ	25

1 SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Kunta ei siten ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, eikä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

2 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- ❖ **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ovat henkilöitä, jotka ovat vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammaisia henkilöitä, joilla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.
- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle antamaa päätöstä, jonka mukaisesti asiakas hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Päätös on kunnan myöntämä sitoumus korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhen palvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjes-

telmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

- ❖ **Henkilökohtaisella avulla** tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avuntarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.
- ❖ Asiakkaalta ei peritä **omavastuuosuutta** (=osuus, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata), eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun palvelusta.
- ❖ **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy palveluntuottajan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.
- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

Jäljempänä tässä sääntökirjassa kyseisestä järjestelmästä käytetään nimitystä ”sähköinen järjestelmä”.

3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun saamisen kriteerit, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloit-

taminen edellyttää, että kunnan sosiaalityöntekijä on tehnyt asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelusuunnitelman ja on määritellyt palvelun sisällön ja määrän, ja palvelusta on tehty palvelupäätös.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä järjestelmässä tai esimerkiksi tapaamalla palveluntuottaja. Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa tiedoksi palveluntuottajalle kunnalta saamansa päätöksen ja asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelujen asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakkaalla ei voi olla useita henkilökohtaisen avun tuottamistapoja tai palveluntuottajia kerralla.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää 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; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Saamaansa palvelusetelipäätökseen asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Perusturvalautakunnan päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää reklamaatiotilanteessa kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden

(esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

4 PALVELUNTUOTTAJA

4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Vähimmäisvaatimuksena henkilökohtaisen avun palveluissa on, että palveluntuottaja tekee kirjallisen ilmoituksen toiminnastaan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelua tuotetaan. Jos palveluntuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen aluehallintovirastolta (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Valvira), niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu lupahakemuksessa.

4.1.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään ja luotettavaan sosiaalipalveluun. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4.1.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

4.1.5 Palvelusopimus, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä 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 palvelusopimuksen. Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja, mutta palveluseteliin kuulumattomien palvelujen korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa.

Henkilökohtaisen avun palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, miten asiakkaan tulee toimia sovitun ajan peruuttamisessa (ks. luku 10.1). Mikäli asiakas ei peru sovittuja tunteja ajoissa, asiakas menettää kyseiset tunnit hänelle myönnetystä kokonaistuntimäärästä.

4.1.6 Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Edellä mainitut asiat sekä yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja asiakkaiden määrästä tulee sisältyä toimintakertomukseen (raportti edellisen vuoden toiminnasta), joka palveluntuottajan on toimitettava kunnalle vuosittain sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Samalla on toimitettava myös päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä omalta ja alihankkijoiden osalta, mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi). Kyseinen palvelu on Kuusamon kaupungilla käytössä, ja mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan palvelun kautta viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakeuksen teon ja vuosittaisten tarkastusten yhteydessä. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän kautta. Kuusamon kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään tilajavastuu.fi –palveluun.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

4.1.7 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin on täytettävä kuluttajansuojalain vaatimukset.

4.1.8 Alihankkijat

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

5 KUNNAN VELVOITTEET

5.1 Veloitteet palveluntuottajaa kohtaan

Kunta 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 kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta hyväksyy palveluntuottajat sähköisessä järjestelmässä, jossa kunnan hyväksymistä palveluntuottajista pidetään luetteloa (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköisen järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliryttäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen järjestelmään. Hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä palveluntuottajaksi hakeutumisesta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunta voi myös lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

5.2 Veloitteet asiakasta kohtaan

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin henkilökohtaisen avun palveluihin.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen. Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa selvitys asiassa.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelun tarve ja palvelunsaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

6.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

Sähköisen järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön asteittain. Henkilökohtaisen avun palvelujen osalta järjestelmä otetaan käyttöön alkuvuoden 2016 aikana. Tarkemmasta käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.

6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaatti-

sesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajien tilajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle sähköisen järjestelmän välityksellä.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava vuosittain edellisen vuoden toimintakertomus ja päivitetty omavalvontasuunnitelma maaliskuun loppuun mennessä sähköiseen järjestelmään.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteistä valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta joutuu tekemään palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen tai perumisen, se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. pal-

veluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

6.4 Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

6.5 Palvelunpyyntö

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarja, joka on palvelusetelissä. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

6.6 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut ja viimeistään seuraavan kuun 2. päivään mennessä, esim. helmikuun tapahtumat tulee kirjata 2. maaliskuuta mennessä. Muuten maksatus siirtyy kuukaudella eteenpäin.

6.6 Maksatus

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3 ja 4 päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysjon päivästä 15 vuorokauden kuluessa. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa

kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

6.7 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio, (ks. luku 10.5).

7 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Palvelusetelin myöntäminen perustuu kaupungin suorittamaan palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Kunta viime kädessä päättää, millä tavoin asiakkaan palvelutarpeeseen vastaa, toisin sanoen asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta juuri palvelusetelillä tuotettuun palveluun.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 4 §).

Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä kaupungin ilmoittaman tuntihinnan, joka on:

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| - arkisin | 22,50 euroa / tunti |
| - lauantaisin | 25,50 euroa / tunti |
| - sunnuntaisin ja arkipyhinä | 38 euroa / tunti |

Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäättös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

8 PALVELUN SISÄLTÖ JA LAATUVAATIMUKSET

8.1 Palvelun sisältö

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. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa, ja joita toteutetaan esimerkiksi lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön tai tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta saajalta sekä kykyä käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään palvelupäätös.

Asiakas määrittelee päätöksen mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtaisen avun palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovittuun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

8.2 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastuun piiriin. Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tason on vastattava sitä tasoa, jota edellytetään kunnan vastaavilta palveluilta.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuk-

sensa sekä keskeiset laatutavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Jos omavalvontasuunnitelma ei sisällä toiminta-ajatusta ja – suunnitelmaa, niin ne tulee erikseen liittää sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tiilaamisesta.

8.3 Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtaisen avun palvelujen antamiseen. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Terhikki-rekisteristä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, 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.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

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

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

8.4 Laadun hallinta ja valvonta

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muun muassa vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä sähköisen järjestelmän välityksellä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot

yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottajan tulee toimittaa liitteen 1 mukaiset asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä sähköisen järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi).

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

9 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT

Palveluseteli sisältää henkilökohtaisen avun palveluita palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua.

10 SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN

10.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Mikäli asiakas ei peru sovittuja tunteja ajoissa, asiakas menettää kyseiset tunnit hänelle myönnetystä kokonaistuntimäärästä.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta - kuten sairaalahoitoon joutumisesta - johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

10.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräjäksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättämispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

10.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

10.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.4.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

10.4.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

10.4.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

10.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, jos mahdollista niin sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Sähköinen järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

11 PALVELUJEN LASKUTUS

11.1 Kunta

Sähköisen järjestelmän käyttöönoton jälkeen laskutuksen suhteen toimitaan kohdan ”**11.3 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta**” mukaan.

Siihen saakka laskutustapa on seuraavanlainen:

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden tuntien mukaisesti jälkikäteen. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Verkkolaskutuksen operaattorimme on **Enfo (003714377140)** ja **ovt-tunnuksemme on 003701864185**.

Paperisten laskujen osalta laskutusosoitteena toimii:

Kuusamon kaupunki
PL 5164
70701 KUOPIO

Laskuissa on oltava merkintä alv 0 % ”arvonlisäverolain 37 § ja 38 § mukainen veroton sosiaalipalvelu”.

Palveluntuottajan on toimitettava laskun yhteydessä asiakkaan kuittauksella varustetut palveluraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta tuntitietoineen (palvelupäivä, kellonajat).

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tai muita erillisiä kuluja ei hyväksytä.

11.2 Asiakas

Asiakasta ei laskuteta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja sähköisessä järjestelmässä oleviin henkilökohtaisen avun palveluihin.

11.3 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottaja-kohtaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Ks. tarkemmin kohdat ”**6.5 Tapahtumakirjaus**” ja ”**6.6 Maksatus**”.

12 HINTOJEN MUUTOS

Perusturvalautakunta päättää henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvon muuttamisesta annetaan tieto hyväksytyille palveluseteliyrittäjille.

13 VEROTUS

13.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

13.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta myöskään sosiaali-huoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

14 REKISTERINPITO JA SALASSAPITO

14.1 Rekisterinpito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii perusturvalautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, hen-

kilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kuusamon kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain sääntöjä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut perustaa.

14.2 Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja sääntöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

15 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

16 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

17 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

18 LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani –ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.

<p>1) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>2) kaupparekisteriote;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>3) todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>4) todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>5) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>6) Aluehallintoviraston (Valviran) todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>7) Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>8) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma;</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>9) Edellisen vuoden toimintakertomus</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti