



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Palvelusetelikohtainen osio:

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Hyväksytty: Aluehallitus 7.11.2022 § 166

Voimassa: 1.1.2023 -

Palvelusetelin sääntökirja Palvelusetelikohtainen osio: Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	1
1. Palvelusetelikohtainen osio - Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu.....	4
1.1. Henkilökohtainen apu – palvelun kuvaus	4
1.2. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet	5
1.3. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika	5
1.4. Henkilökohtainen apu – opiskelu.....	5
1.5. Henkilökohtainen apu - työ.....	6
2. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelin myöntäminen ja palvelusetelin voimassaolo	6
2.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	6
2.2. Palvelusetelin myöntäminen.....	7
2.3. Palvelusetelin voimassaolo	7
3. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot	7
3.1. Palvelusopimus ja sopimusosapuolet.....	7
3.2. Palvelun tilaaminen	8
3.3. Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen	8
3.4. Toteuttamissuunnitelma	9
3.5. Palvelupalaute.....	9
3.6. Palvelun peruuttaminen.....	9
3.6.1 Asiakkaan tekemä peruutus.....	10
3.6.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus.....	10
3.7. Virhe ja viivästyminen.....	10
3.7.1. Palvelun virhe	10
3.7.2 Palvelun viivästyminen.....	11
3.7.3 Oikaisu ja hyvitys	11
3.7.4 Vahingonkorvaus	12
3.7.5 Sopimuksen purku	12
3.7.6 Palautteet ja reklamaatiot.....	12
4. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	13
4.1. Palveluntuottajan rekisteröityminen ja palveluntuottajaksi hakeutuminen	13

4.2. Hakemuksen liitteet	14
4.3. Palveluntuottajaa koskevat ehdot.....	15
4.4. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	16
4.5. Rikostaustan selvittäminen.....	17
4.6. Palvelun sisältövaatimukset	17
4.7. Palvelun laatuvaatimukset.....	18
4.8. Valvonta	19
4.9. Lainsäädäntö.....	20
5. Palvelusetelin arvo	21
5.1. Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset	22
5.2. Palvelutapahtumien kirjaus.....	23
5.3. Hintojen muutos	24
6. Palvelun laskutus	24
7. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	25

1. Palvelusetelikohtainen osio - Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun tilaajan (Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite) vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Tilaaja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Tilaaja ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

1.1. Henkilökohtainen apu – palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisesta elämän toiminnosta.

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoistaan. Henkilökohtainen apu tarkoittaa välttämätöntä avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toiminnoissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. Vaikeavammaisella henkilöllä tulee olla voimavaroja määrittellä tarvittavan välttämättömän avun sisältö ja toteutustapa eli henkilön tulee itse kyetä määrittelemään ja vaikuttamaan siihen, missä asioissa ja miten häntä avustetaan. Henkilökohtainen apu lähtee aina asiakkaan tarpeesta. Olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen eli

henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä. Henkilökohtainen avustaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan avustaa asiakasta niissä toimissa ja tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee vammastaan johtuen toisen henkilön apua.

Henkilökohtaista apua eivät ole sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi ns. perushoito. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

1.2. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet

Henkilökohtaista apua päivittäisiin toimiin järjestetään välttämättömäksi arvioidun tarpeen mukaisessa laajuudessa. Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita tehdään joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet kuten pukeutuminen, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, WC-toiminnot, kodinhoidolliset toimet, liikkuminen, vaate- ja ruokahuolto ja asiointi.

1.3. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä vapaa-ajan avuntarvetta. Vaikeavammaisella on oikeus saada apua harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen myös enemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa, mikäli hänen välttämätön avuntarpeensa sitä edellyttää. Vaikeavammaisen on tällöin hakemuksessaan perusteltava, mihin tarkoitukseen hän henkilökohtaista apua hakee ja miksi avun tarve on välttämätön.

1.4. Henkilökohtainen apu – opiskelu

Henkilökohtaista apua myönnetään opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammai-

nen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Opiskeluna pidetään jonkin tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tähtäävää opiskelua tai sellaista opiskelua, joka vahvistaa vaikeavammaisen henkilön ammattitaitoa ja työllistymisedellytyksiä. Tällaiseksi opiskeluksi on myös vammaisten opiskelijoiden valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus. Esimerkiksi lukiossa ja korkeakouluissa opiskelevien vaikeavammaisten henkilökohtainen apu järjestetään vammaispalvelulain nojalla. Ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelun edellyttämien avustajapalveluiden järjestämisvastuu on ensisijaisesti koulutuksen järjestäjällä. Velvollisuus järjestää opiskelijalle henkilökohtainen koulunkäyntiavustaja on kuitenkin vain vaativan erityisen tuen tehtävän saaneella koulutuksen järjestäjällä eli ns. erityisoppilaitoksella.

1.5. Henkilökohtainen apu - työ

Henkilökohtaista apua myönnetään työtä varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi yritystoimintaa.

2. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelin myöntäminen ja palvelusetelin voimassaolo

2.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun ja palvelusetelin myöntäminen perustuvat viranomaisen tekemään asiakaskohtaiseen toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arviointiin. Asiakkaan yksilöllinen avun tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, jossa tulee käydä ilmi, mitä apua asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä, arvion tästä tekee vammaispalvelun viranhaltija. Palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin. Palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Palvelusuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten pal-

velusetelin palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, tilaaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida, onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

2.2. Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun saamisedellytysten täyttymistä (vaikeavammaisuus, pitkäaikaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Vammaispalvelun viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta ja palvelusetelin myöntämisestä.

Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelipäätöksen, ohjeet palvelusetelin käyttämiseen sekä luettelon tilaajan hyväksymistä palveluntuottajista. Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajalla on käytössään riittävät asiakkaan perustiedot. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

2.3. Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaolo määritellään yksilöllisessä palvelusetelipäätöksessä. Päätös voidaan tehdä joko määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Tilaajalla on oikeus tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun järjestämistapaa palvelusetelin voimassaoloaikana.

3. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot

3.1. Palvelusopimus ja sopimusosapuolet

Asiakas valitsee tilaajan palveluntuottajaluettelosta itselleen sopivan palveluntuottajan. Yhteydenotto henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttämiseksi tapahtuu aina asiakkaan taholta palveluntuottajaan. Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai

hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan laatimaa palvelusopimus pohjaa. Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakaskohtainen yhteyshenkilö, jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtaisen avun palvelua käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö. Tilaaja ei ole sopimusosapuolena eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut sido tilaajaa.

3.2. Palvelun tilaaminen

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Tilatessaan palvelun asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja näkee palse.fi -palveluseteliportaalin palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/jäljellä olevan tuntimäärän. Asiakkaan tulee ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaista apua asiakkaalle palse.fi -palveluseteliportaalin ilmoittamassaan määräajassa.

3.3. Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Irtisanominen on aina tehtävä kirjallisesti.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata henkilökohtaisen avun palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusopimuksen purku, kts. kohta 3.7.5

3.4. Toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan kanssa palvelusopimuksen lisäksi yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, joka on perustana henkilökohtaisen avun palvelun laadukkaalle toteuttamiselle. Toteuttamissuunnitelma on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suunnitelma, joka laaditaan palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun palvelupäätöksen pohjalta. Toteuttamissuunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat muun muassa palvelun sisällöstä, sen toteuttamistavasta, palvelun tuottamisen aikatauluista, tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Keskeistä palvelun toteuttamisessa ovat asiakkaan omat voimavarat, toimintakyky, mielipide ja tarpeet. Toteuttamissuunnitelma tulee laatia viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun toteuttamisen alkamisesta. Palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan laatimaa toteuttamissuunnitelmapohjaa.

3.5. Palvelupalaute

Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelupalaute eli yhteenveto asiakkaalle laaditun toteuttamissuunnitelman toteutumisesta. Yhteenvedosta tulee ilmetä, onko asiakas saanut hänelle myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti sekä koosteen asiakkaan tekemistä reklamaatioista, niiden sisällöistä sekä palveluntuottajan tekemistä toimenpiteistä niiden korjaamiseksi. Yhteenvedo toimitetaan tilaajalle ensisijaisesti palse.fi -palveluseteliportaalien kautta. Palvelupalautteen toimittaminen on edellytyksenä laskutukselle.

3.6. Palvelun peruuttaminen

3.6.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Tilaaja ei maksa näistä peruista palvelutapahtumista.

Mikäli palvelun peruuttaminen tapahtuu tätä myöhemmin tai jää kokonaan peruuttamatta, kyseiselle avustuskerralle sovittu avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Tällöin asiakas menettää käyttämättä jääneen avustuskerran tunnit hänelle myönnetystä tuntimäärästä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat. Mikäli asiakkaalla on perusteltu syy peruttamatta jättämisellä hän voi olla yhteydessä sosiaalityöntekijään, joka harkitse menettääkö asiakas tunnit tai ei.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran äkillisestä peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajaa ensimmäisestä sovitusta avustusajasta. Muita sovittuja avustusaikoja tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle.

3.6.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle palvelun toteuttamisen esteestä heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopia korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

3.7. Virhe ja viivästyminen

3.7.1. Palvelun virhe

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. 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 virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua 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 virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelussa havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

3.7.2 Palvelun viivästyminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

3.7.3 Oikaisu ja hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on oikeus oikaista virhe tai viivästyisestä (esim. avustajan myöhästymisestä tai palvelun toteutumatta jäämisestä) aiheutunut haitta esim. järjestämällä korvaavan avun, jos asiakas suostuu oikaisuun ja jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä. Palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan. Jollei palveluntuottaja voi oikaista virhettä tai viivästyistä tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajalta. Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella.

3.7.4 Vahingonkorvaus

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

3.7.5 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomuksen katsotaan olevan oleellinen mm. seuraavissa tilanteissa:

- avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen
- avustaja esiintyy työpaikalla päihtyneenä tai rikkoo turvallisuusmääräyksiä
- avustaja tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai
- palveluntuottajan sopimusrikkomukset ovat toistuvia

3.7.6 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakaskohtainen yhteyshenkilö, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot. Asiakas voi tehdä reklamaation palveluntuottajalle kirjallisesti tai suullisesti. Palveluntuottajan tulee puuttua reklamaatiossa esitettyihin epäkohtiin välittömästi ja tehdä niihin korjaavat toimenpiteet. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio saamastaan reklamaatiosta välittömästi tilaajan valvonnasta vastaavalle yhteyshenkilölle.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaation tekijälle viivytyksettä tai viimeistään kahden (2)

viikon kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamoitavasta tapahtumasta aiheutuu tai on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen, vastaus reklamaatioon annetaan välittömästi. Palveluntuottajan on annettava vastauksensa aina kirjallisesti. Kopio reklamaatiovastauksesta toimitetaan tilaajan valvonnasta vastaavalle yhteyshenkilölle kahden (2) viikon kuluessa vastauksen antamisesta. Tilaaja arvioi, ovatko tehdyt reklamaatiot olleet aiheellisia ja vastaukset riittäviä.

Koonnit palveluntuottajalle osoitetuista palautteista ja reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä tulee toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein toimitettavan asiakaskohtaisen palvelupalauteyhteenvedon yhteydessä.

4. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

4.1. Palveluntuottajan rekisteröityminen ja palveluntuottajaksi hakeutuminen

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti ilmoituksenvaraiseksi palveluntuottajaksi. Palvelujen valvonnan näkökulmasta henkilökohtainen apu rinnastetaan sosiaalihuoltolain tukipalveluihin, ja siksi palveluntuottajan on oltava hyvinvointialueen ylläpitämässä tukipalveluntuottajien rekisterissä. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista toimintaa, on tehtävä ilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä hyvinvointialueella, jossa palveluja annetaan.

Hyvinvointialue on ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot rekisterin pitoa varten. Hyvinvointialue liittää ilmoitukseen oman lausuntonsa, josta tulee ilmetä hyvinvointialueen perusteltu arvio siitä, täyttääkö ilmoituksenvarainen palvelutoiminta yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa säädetyt edellytykset. Ilmoituksenvaraista toimintaa koskevat tiedot talletetaan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, jonka vastuullisena rekisterinpitäjänä toimii Aluehallintovirasto.

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -ohjelmaan hakuprosessin yhteydessä. (www.vastuugroup.fi). Tilaaja toivoo nykyisiä palvelunsetelituottajia liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava

kumppani -ohjelmalle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmasta. Luotettava kumppani -ohjelma on palveluntuottajalle maksullinen palvelu.

4.2. Hakemuksen liitteet

Palveluntuottajan tulee toimittaa palse.fi -palveluseteliportaalin kautta sähköisesti seuraavat hakemuksen pakolliset liitteet:

- jäljennös aluehallintoviraston luvasta tarjotun toiminnan harjoittamiseksi tai jäljennös hyvinvointialueelle/aluehallintovirastolle toimitetusta ilmoituksesta
- vakuutusyhtiön todistus toiminnan vaatiman vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys siitä, että palveluntuottaja on suorittanut verot ja lakisääteiset sosiaaliturvamaksut sekä eläkemaksut – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys siitä, että palveluntuottaja on merkitty kauppa- tai säätiörekisteriin sekä ennakkoperintärekisteriin – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys soveltamastaan työehtosopimuksesta
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee olla huolehtinut moitteettomasti muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltamaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työ sopimukset. Palveluntuottajalla ei saa olla palvelutoiminnan harjoittamiseen liittyvää voimassa olevaa tuomiota, joka on annettu lainvastaisesta teosta. Palveluntuottaja ei myöskään saa

olla syyllistynyt palvelutoiminnassaan vakavaan virheeseen eikä ole konkurssissa tai lopettanut liiketoimintaansa.

Palveluntuottaja voi teettää palveluun kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita ja palvelun tuottamiselle asetettuja vaatimuksia. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle käyttämänsä alihankkijat. Palveluntuottaja merkkää alihankkijan suorittamat tunnit palse.fi järjestelmään kuten omastaan. Alihankkija lähettää laskun palveluntuottajalle, tilaaja ei maksa alihankkijoiden lähettämiä laskuja.

Todistukset ja selvitykset saavat olla enintään kolme (3) kuukautta vanhoja hakemuksen jättöpäivästä lukien.

4.3. Palveluntuottajaa koskevat ehdot

Tilaaja voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää seuraavat ehdot.

1. Palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetusta laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
2. Palveluntuottajan tulee olla hyvinvointialueen tukipalveluntuottajarekisterissä tai hakeutua sinne lähettämällä Aluehallintoviraston lomakkeen (Ilmoitus yksityisistä sosiaalipalveluista) Soiten kirjaamoon, osoite: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola tai sähköpostitse kirjaamo@soite.fi
3. Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.
4. Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeentonta sosiaalipalvelun kysyntää.

5. Palveluntuottaja huolehtii, että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva.

4.4. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan niin kutsuttuihin tukipalveluihin, työntekijöillä ei ole koulutusvaatimusta. Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään, kykenevät henkilökohtaisen avun antamiseen ja heillä on henkilökohtaisen avun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Työntekijää valitessa palveluntuottajan on arvioitava muun muassa sitä, pystyykö työntekijä nostamaan tai suoriutumaan fyysistä voimaa vaativista tehtävistä, menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä tai menemään allergisen asiakkaan kotiin (työntekijän oltava savuton ja tuoksuton). Palveluntuottajalla on vastuu kouluttaa työntekijöitään tehtävään. Palveluntuottaja on velvollinen perehdyttämään uudet työntekijät asiakaskohtaisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä, osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessa avustajaa avustuskohteeseen. Työntekijällä tulee olla riittävä kielitaito, jotta hän voi avustaa asiakasta tämän omalla äidinkielellään sekä vähintään hätäensiapukoulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot sekä riittävä lääkehoidon osaaminen (mini-LOP-koulutus tai vastaava). Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia avustettavan omainen tai läheinen ellei henkilön palkkaamiseen ole erityisen painavia syitä. Henkilökohtainen apu on tarkoitettu mahdollistamaan vaikeavammaisen henkilön itsenäistä elämää. Tämä tavoitteen toteutuminen voi vaikeutua, jos lähiomainen toimii henkilökohtaisena avustajana.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli palveluntuottaja ja asiakas sopivat, että uusi

avustaja perehtyy yhdessä nykyisen avustajan kanssa työhön, ei palvelusta voida laskuttaa kuin yhden avustajan mukainen maksu, ellei perehdytyksestä ole muuta sovittu vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

4.5. Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Halutessaan tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteista.

4.6. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Henkilökohtaisen avun palvelu perustuu aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. 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.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä toteuttamissuunnitelmassa sovitut avustamispalvelut suoritetaan asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohdollisessa roolissa.

Henkilökohtainen avun palvelun on oltava sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan sitä,

mitä toteuttamissuunnitelmassa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä tilaajaan, mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Tällöin viranomaisen tulee arvioida asiakkaan palvelutarve uudelleen. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen tarkistamiseksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajalle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilöille.

4.7. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tulee kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimia oikeudenmukaisesti ja taata asiakkaiden hyvä kohtelu, yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Lisäksi palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan seuraavia laatuvaatimuksia:

- Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja laatii siitä koonnin tilaajalle puolivuosittain, 6 kk:n välein. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.
- Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot ja tehtyine korjaustoimenpiteineen. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle puolivuosittain koonti saamistaan reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle, Valviralle tai oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.
- Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn ja laatii siitä koosteen kehittämistoimenpiteineen tilaajalle vuosittain. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

- Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle puolivuositain palvelupalautelomakkeen, jossa on arvioitu asiakaskohtaisesti asiakkaan kanssa laaditun toteuttamissuunnitelman toteutuminen suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palvelupalautelomakkeen toimittaminen tilaajalle on edellytys laskutukselle.
- Palveluntuottajan tulee tiedottaa oma-aloitteisesti tilaajalle palveluun liittyvistä suunnitelmista tai oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava palse.fi -palveluseteliportaaliin tai tilaajan yhteyshenkilöille.
- Palveluntuottaja hyväksyy tilaajan suorittamat valvonta-/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- Palveluntuottaja on velvollinen käyttämään tilaajan osoittamaa sähköistä palse.fi -palveluseteliportaalia.
- Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen muissa kuin tilaajan hyväksymissä erityistilanteissa.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä.

4.8. Valvonta

Valvonnan ja valvontakäyntien osalta noudatetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia. Palvelun laadun todentamiseksi ja seuraamiseksi tilaaja ja palveluntuottaja kokoontuvat tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Tilaajalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä palvelusta ja sen laadusta sekä suorittaa tarkastus- ja auditointikäyntejä palve-

luntuottajan yksiköissä. Palveluntuottaja ei voi veloittaa erikseen seurantakokouksiin osallistumisesta.

Palveluntuottajan tulee määritellä toimintansa arvot ja toimintaperiaatteet kirjallisesti ja niiden tulee näkyä toiminnassa. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuvaatimukset, laatuvaatimukset ja prosessin siitä, miten poikkeamiin reagoidaan. Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön saatavilla kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa toiminnassaan yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten valtakunnallisia toimintaohjeita sekä tilaajan määrittelemiä ohjeita ja suosituksia.

4.9. Lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia lakeja ovat muun muassa

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)

5. Palvelusetelin arvo

Maanantai – perjantai	klo 06–18	26,40 € / tunti (15 min = 6,60 €)
Maanantai – perjantai	klo 18–21	29,30 € / tunti (15 min = 7,30 €)
Maanantai – perjantai	klo 21–06	34,60 € / tunti (15 min = 8,60 €)
Lauantai	klo 06–18	29,80 € / tunti (15 min = 7,40 €)
Lauantai	klo 18–20	36,70 € / tunti (15 min = 9,20 €)
Lauantai – sunnuntai	klo 20–06	49,30 € / tunti (15 min = 12,30 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 06–18	44,70 € / tunti (15 min = 11,20 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 18–21	47,60 € / tunti (15 min = 11,90 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 21–00	49,30 € / tunti (15 min = 12,30 €)
Sunnuntai - maanantai	klo 00–06	34,60 € / tunti (15 min = 8,60 €)

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti tilaajan hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Sunnuntaityöstä, jolla tarkoitetaan sunnuntaina, uudenvuodenpäivänä, loppiaisena, pitkäperjantaina, pääsiäislauantaina, 2. pääsiäispäivänä, vapunpäivänä, helatorstaina, juhannusaattona, juhannuspäivänä, pyhäinpäivänä, itsenäisyyspäivänä, jouluaattona, joulupäivänä ja tapanpäivänä tehtyä työtä, maksetaan sunnuntai hinnaston mukaisesti. Sunnuntaityökorotus maksetaan myös sanottuja päiviä edeltävänä päivänä kello 20.00–24.00 välisenä aikana tehdystä työstä lukuun ottamatta juhannus- ja jouluaatto edeltäviä päiviä.

sunnuntai klo 20–21 47,60 €

sunnuntai klo 21–00 49,30 €

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen apuun käytettyä aikaa. Hinnat ovat kiinteät ja sisältävät kaikki palveluntuottamiseen liittyvät kustannukset. Tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin palvelusetelin hinnan. Viranhaltijan hyväksymiin muihin välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin voi asiakas hakea jälkikäteen korvausta.

Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan matka-aikoihin. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan. Tilaajan hallitus tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

Mikäli asiakas ylittää palvelusetelissä myönnettyt tunnit tai hankkii palveluntuottajalta lisäpalveluja, asiakas vastaa niiden kustannuksista itse kokonaisuudessaan palveluntuottajan kanssa sopimansa hinnan mukaisesti. Palveluntuottajan ja tilaajan väliset hinnat eivät ole tällöin voimassa.

5.1. Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

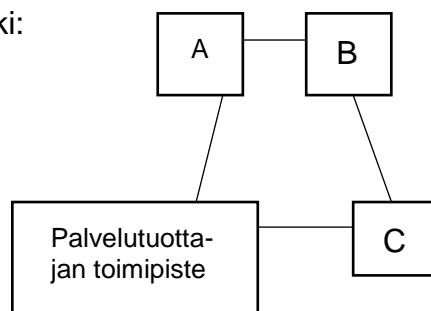
Matkakorvaukset maksetaan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksen voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luo on yli 10 kilometriä, eli korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta.

Tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään 90 kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometritä (meno -10 km ja paluu -10 km). Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tilaajaa ainoastaan tosiasiallisesti ajetusta matkasta.

Mikäli avustaminen tapahtuu usean asiakkaan luona peräkkäin eli avustaja siirtyy asiakkaan A luota asiakkaan B ja asiakkaan C luo, palveluntuottajan tulee laskuttaa tilaajaa reittinä ajettun matkan osalta (kts. alla oleva esimerkki).

Esimerkki:



Yllä mainitussa esimerkkitilanteessa palveluntuottaja **ei** voi laskuttaa tilaajaa **erillisinä matkoina** (palveluntuottajan toimipiste -> asiakas A + palveluntuottajan toimipiste -> asiakas B -> palveluntuottajan toimipiste -> asiakas C) **vaan reittinä** (palveluntuottajan toimipiste -> asiakas A -> asiakas B -> asiakas C – palveluntuottajan toimipiste).

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti palse.fi -palveluseteliportaaliin. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa, joka on pyydettyä esitettävä tilaajalle.

5.2. Palvelutapahtumien kirjaus

Palveluntuottajan on tehtävä palse.fi -palveluseteliportaaliin asiakasvaraukset ja kirjattava palvelutoteutumat mahdollisimman pian palvelun tuottamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään kymmenen (10) vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta. Palvelutapahtumien kirjaaminen on edellytyksenä laskutukselle. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu 15 minuutin tarkkuudella. Mikäli tilaaja joutuu avaamaan palse.fi -palveluseteliportaalin palveluntuottajan pyynnöstä ilman tilaajan hyväksyttävää syytä tilaaja veloittaa palveluntuottajaa tästä toiminnasta 200 euroa. Hyväksyttävä syy palsen avaamiselle ei ole esimerkiksi palveluntuottajan loma-ajat, kiire tai huolimattomuus tuntien syöttämisessä ohjelmaan.



Mikäli asiakkaalle myönnetyt henkilökohtaisen avun tunnit on jo käytetty, päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa tilaajalta.

5.3. Hintojen muutos

Palvelusetelihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tilaajan hallitus tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan.

6. Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelutoteuman mukaisesti. Lasku eräännyy maksettavaksi aikaisintaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorke on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisiä eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan laskuttamatta asiakkaalta palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta asiakasmaksuja tai muita kuluja.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Y-tunnus: 3221325-4

OVT-tunnus: 003732213254

Verkkolaskuoperaattorimme: CGI

Välittäjä-tunnus (operaattoritunnus): 003703575029

Mikäli palveluntuottajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja, paperilaskut lähetetään skannauspalveluun osoitteella:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Reskontra

PL 1101



67101 Kokkola

Kuukausittaisessa laskussa tulee olla merkittynä myös nelinumeroinen tilaajatunnus. Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajalle tilaajatunnuksen palveluntuottajaksi hyväksynnän jälkeen.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen tilaajan ilmoittamaan päivämäärään mennessä. Puutteelliset laskut tilaaja palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Laskutuksen osalta yhteyshenkilönä toimii vammaispalvelun toimistosihteeri, p. 040 8065 114.

7. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palvelutuotanto: palvelualuejohtaja, p. 050 5550 706

Palvelutuottajahakemukset ja -päätökset: ostopalvelu- ja valvontapäällikkö, p. 040 8042 688

Palvelusetelit: hankintajohtaja, puh. 040 488 2850