

PORIN PERUSTURVA
HENKILÖKOHTAISEN AVUN
PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA



Sisällys

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	5
3.1. Asiakkaan asema	5
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	5
4. Palveluntuottajaksi hakeminen.....	6
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	7
7. Palvelun laatuvaatimukset	8
7.1. Palvelun yleiset vaatimukset	8
7.2. Henkilöstö.....	8
8. Palvelun tavoite ja sisältö	8
9. Henkilökohtaisen avun palveluseteli.....	9
9.1. Palvelusetelin arvo	10
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	10
10.1. Reklamaatio ja palaute	11
10.2. Palvelukerran peruutus	11
10.3. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	11
10.4. Palvelun virhe ja viivästyminen	11
10.5. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	12
10.5.1. Oikaisu ja hyvitys.....	12
10.5.2. Sopimuksen purku	12
10.5.3. Vahingonkorvaus	12
10.5.4. Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	13
11. Palveluiden laskutus	13
11.1. Kunta.....	13
11.2. Laskutusosoite	13
11.2. Asiakas	14
12. Laadun hallinta ja valvonta.....	14
13. Rekisterinpito ja salassapito.....	15

13.1. Rekisterinpito	15
13.2. Salassapito	15
13.3 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	16
14. Verotus	16
15. Sääntökirjan muuttaminen.....	17
16. Hyväksymisen peruutus	17
17. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	17
18. Sitoumuksen voimassaoloaika	18
19. Lisätiedot	18
LIITTEET:	18
<i>Liite 1</i>	18

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Porin perusturvan vammaispalvelut järjestävät kotiin annettavia tukipalveluita yhteistoiminta-alueensa (Pori, Merikarvia, Ulvila) asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa Porin perusturva asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Porin perusturva velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (esimerkiksi kyseiseen tarkoitukseen painettua maksuvälinettä, sähköistä korttia tai viranomaispäättöä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. Henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulain 8 c §:n 1 momentin mukaan kotona ja kodin ulkopuolella:
 - päivittäisissä toimissa
 - työssä ja opiskelussa
 - harrastuksissa
 - yhteiskunnallisessa osallistumisessa
 - sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein.

3. Asiakkaalla tarkoitetaan vammaispalvelulain 8 c §:n toisessa ja kolmannessa momentissa määriteltyä henkilöä.
4. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan.
5. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia tai palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta hankittuja palveluja, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti. Näistä kustannuksista asiakas vastaa itse.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko pysyvästi tai pitkäaikaisesti alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnaissa ja hoidossa.

Kohderyhmänä ovat vammaispalveluiden asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty virainhaltijan taholta.

3.1. Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen apuun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

4. Palveluntuottajaksi hakeminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake palveluseteliportaaliin (<https://palse.fi/>). Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien ja kunnan asettamia omia hyväksymiskriteereitä. Porin perusturvakeskus hyväksyy toimijat palvelusetelituottajiksi kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Kriteerit täyttyvät, kun palveluntuottaja vastaa hakemuksessa esitettyihin ehtoihin ”Kyllä” ja toimittaa vaaditut dokumentit Porin perusturvalle.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimilupa kyseisessä kunnassa. Palvelusetelipalvelun tuottajien tulee olla kunnan yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajarekisterissä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottaja on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuotetaan palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään laadukasta, turvallista sekä asianmukaisesti toteutettua, ja vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.

Henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa, mutta palveluntuottajan pitää vastata siitä, että avustajina toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajalla tulee olla valmius verkkolaskutukseen. Ellei toisin ole etukäteen kirjallisesti sovittu, laskutus tapahtuu verkkolaskutuksella.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

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, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo sekä palveluntuottajien hinnat ja muut palvelun toteuttamisen kannalta oleelliset asiat. Porin perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa.

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

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

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

Palvelun tulee noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassa olevia hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja terveydenhooltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. 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.

7.2. Henkilöstö

Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/ tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä, mikäli palveluntuottajalla/yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa, mutta palveluntuottajan pitää vastata siitä, että avustajina toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itse-
näistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä,
psykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vammaista henkilöä toteut-
tamaan omia valintoja päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnalli-
sessa vaikuttamisessa ja /tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Avustaja auttaa vam-
maista toteuttamaan ne päätökset, jotka tämä itse tekee.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sekä virainhaltijan pää-
töksessä. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen tarvittaessa liite-
tyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Mikäli asiakas käyttää palveluita hoito- ja
palvelusuunnitelmassa määritetyn ajan ulkopuolella, vastaa hän itse aiheutuneista kustannuksista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan palve-
lun- tai hoidontarve muuttuu. Arviointi tehdään yhdessä vammaispalveluiden henkilöstön kanssa.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelun-
tarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen
yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä
tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta henkilökohtaisesta avusta on palveluntuottajalla.

9. Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liitty-
vissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan
tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiak-
kaan) 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 suu-
rimmalta osin hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jon-
kun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtainen avustaja
kuitenkin auttaa avustettavaa lääkehoidossa ja muussa hoitoon verrattavassa toimenpiteessä ku-
ten mm. lääkkeiden jakaminen, insuliinin pistäminen tarvittaessa, vaippojen vaihtaminen, katet-
roinnissa, mikäli asiakkaan avuntarve sitä vaatii.

Asiakkaan avustaminen tapahtuu myös kodinulkopuolisissa toiminnoissa ja sosiaalisissa suhteis-
sa, joten avustajan on oltava valmis matkustamaan asiakkaan kanssa sovittuihin paikkoihin. Mikäli
matkat eivät kuulu asiakkaan voimassa olevaan palvelusuunnitelmaan ja päätökseen, hän voi ha-
kea niihin lisätunteja tarvittaessa. Yleissitovan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen
mukaisesti avustajille tulee maksaa matkapäiviltä päivärahat, joita kaupunki ei korvaa.

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua mm. antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustaja-
palveluiden hankkimista varten sosiaalihuoltolain 29 a §:ssä tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo
on kohtuullinen. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu tilanteisiin, joissa asiakkaan on
vaikea saada henkilökohtaista apua työnantajamallin mukaisesti järjestettynä. Palvelusetelin asi-
akkaalle myöntää vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Myönnettävä tuntimäärä
määritellään asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Asiakas voi hankkia palvelun valitsemaltaan pal-
velusetelipalveluntuottajaksi hyväksytyltä yrittäjältä.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.

9.1. Palvelusetelin arvo

Jos henkilökohtaista apua järjestetään kokonaan tai osaksi palvelusetelin avulla, omavastuuosuutta ei saa periä, sillä henkilökohtainen apu on säädetty maksuttomaksi palveluksi. Palvelusetelin arvon on oltava sellainen, että sillä on käytännössä mahdollista hankkia henkilölle palvelusuunnitelmassa määritelty riittävä henkilökohtainen apu.

Ma – pe	00.00 - 06.00	33,60 €	= yötyölisä 40% 9,60€
	06.00 - 18.00	24,00 €	
	18.00 - 21.00	27,60 €	= iltatyölisä 15% 3,60€
	21.00 - 24.00	33,60 €	= yötyölisä 40% 9,60€
Lauantai	00.00 - 06.00	33,60 €	= yötyölisä 40% 9,60€
	06.00 - 20.00	30,00 €	= lauantaityo 25% 6,00€
	18.00 - 20.00	33,60 €	= la-työ 25% 6,00€ + iltatyölisä 15% 3,60€
	20.00 - 21.00	51,60 €	= su-työ 100% 24,00€ + iltatyölisä 15% 3,60€
	21.00 - 24.00	57,60 €	= su-työ 100% 24,00€ + yötyölisä 40% 9,60€
Sunnuntai	00.00 - 06.00	57,60 €	= su-työ 100% 24,00€ + yötyölisä 40% 9,60€
	06.00 - 18.00	48,00 €	= su-työ 100% 24,00€
	18.00 - 21.00	51,60 €	= su-työ 100% 24,00€ + iltatyölisä 15% 3,60€
	21.00 - 24.00	57,60 €	= su-työ 100% 24,00€ + yötyölisä 40% 9,60€

Hinnat ovat arvonlisäverottomia.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

10.1 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee 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. Kunta ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

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 pääsääntöisesti kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

10.2. 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 ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

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

10.3. 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.

10.4. 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 tai 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 sovitussa aikataulussa.

10.5. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.5.1. 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.

10.5.2. 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).

10.5.3. 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 viivästysten tai virheen aiheuttamat vahingot lisäännä aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

10.5.4 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

11. Palveluiden laskutus

11.1. Kunta

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista veroton- ta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta. Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palveluiden ja tavaroiden myymisestä. Palveluntuottaja laskuttaa perusturvakeskusta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen koontilaskuna palveluseteli-päätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 21 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Laskussa tulee olla tilausviite T20-2163 ja palveluseteliportaali-ssa muodostettu laskuviite HKAPU Laskutus tapahtuu ensisijaisesti verkkolaskuna. Palveluntuottaja toimittaa kopion YEL-todistuksesta vuosittain aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

11.2. Laskutusosoite

Porin kaupungilla on yksi verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuosoite 003701373239

Verkkolaskuoperaattori Basware

Välittäjän tunnus BAWCFI22

Laskulla tulee mainita T-alkuinen tilausviite. Henkilökohtaisen avun tilausviite on T20-2163.

Tilausviite tulee olla verkkolaskuaineistossa Finvoice-kentässä

BuyerReferenceIdentifier tai kentässä OrderIdentifier (tai TEAPPSkentässäINVOICE/HEADER/BUYER_REFERENCE). Tähän kenttään ei tule laittaa muuta tekstiä.

Mikäli palveluntuottajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja:

Porin kaupungille voi tehdä verkkolaskuja Baswaren maksuttoman toimittajaportaalin kautta

<https://portal.basware.com>

Toimittajaportaalin käyttäjäksi rekisteröidytään osoitteessa

https://portal.basware.com/open/Porin_kaupunki

Laskun nopean käsittelyn varmistamiseksi tulee Ostajan viite- kohtaan kirjoittaa Tal-
kuinen tilausviite.

Lisätietoja:

Sarastia Oy puh. 020 6399 400

tai <https://asiakaspalvelu.sarastia.fi/asiakaspalvelu/yritykset>

11.2. Asiakas

Asiakas voi halutessaan ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja. Palveluntuottaja las-
kuttaa asiakkaalta tämän ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisä-
palvelut sopimansa mukaisesti.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus
(velvollisuus) pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin
kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Toisin sanoen asiakkaan ei tule alle-
kirjoituksellaan hyväksyä palveluraporttia tältä osin. Palveluntuottajalla on mahdolli-
suus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, kyseiseen avustuskert-
taan (avustuskertoihin) liittyvä palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain kunnan myöntämiin palveluihin.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen
sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei
ole paikalla sovitusti. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

12. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat
yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

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

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiak-
kailleen.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toimin-
nan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalauteky-
selyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle neljännesvuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua
koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä
sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoito-
palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muu-
toksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan

lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

13. Rekisterinpito ja salassapito

13.1. Rekisterinpito

Palvelusetelilain mukaan Porin perusturva toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan perusturvakeskuksen antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka Porin perusturva on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde Porin perusturvan kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa tässä hankintasuhhteessa syntyneitä asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osa-puolille, vaan palveluntuottajan on tarvittaessa käännyttävä Porin perusturvan puoleen.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palvelusetelipalveluntuottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli Porin perusturvan asiakirjoja.

13.2. Salassapito

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Porin perusturvan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Porin perusturva sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

Palveluntuottaja on vastuussa työntekijöiden kirjauksista. Kirjauksissa on huomioitava, että kirjatut asiat ovat oleellisia asiakkaan avustamisen kannalta. Asiakkaan kanssa on toivottavaa käydä läpi millaisista asioista kirjauksia tehdään.

13.3 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Kunnan ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät toimitetaan kunnalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä kunnan arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot kunnalle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan kunnalle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä. Näin toimimalla turvataan asiakkaan hoidon jatkuvuus.

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

14. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltuihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteli ei voi myöskään olla asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määritteli.

15. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista 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.

16. Hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluessa peruuttamispyynnöstä.

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

17. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

18. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

19. Lisätiedot

Lisätietoja Porin perusturvan vammaispalveluiden palvelusetelistä antaa:
Vammaispalveluiden päällikkö Sari Merimaa
Yhteystiedot: puhelin 044 701 0804

LIITTEET:

Liite 1

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

Aluehallintoviraston todistukset (kopioid) kuulumisesta
terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin
sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin

Ennakkoperintärekisteriote

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja
selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.
Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista;
potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus
Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen
ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys
siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus
on tehty
YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)
Omavalvontasuunnitelma
Palveluseteliyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma