



# PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

## HENKILÖKOHTAINEN APU

Hyväksytty:

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta 24.11.2020 (76 §)

YLEINEN OSA.....	3
1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus .....	3
2. Määritelmät.....	4
3. Palveluseteliprosessi .....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	7
Päivitettävät liitteet .....	9
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	10
6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu .....	11
7. Sääntökirjan muuttaminen .....	12
PALVELUKOHTAINEN OSA .....	13
8. Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvat vammaispalveluiden asiakkaat ja palvelutarpeen arviointi.....	13
9. Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö.....	14
10. Palvelusetelin arvo ja matkakorvaukset .....	15
Matkakorvaukset .....	16
12. Palvelun laatu .....	16
12.1 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito .....	17
12.2 Laadunhallinta ja valvonta .....	18
13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	19
14. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....	20
15. Laskutus ja hinnan muutokset.....	21
15.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen.....	22
15.2 Hinnan muutokset .....	23
16. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot .....	23
16.1 Virhe palvelussa .....	24
16.2 Sanktiot .....	26

## YLEINEN OSA

Palveluseteli on vaihtoehto kunnan itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Se on kunnan myöntämä sitoumus maksaa palveluntuottajan tuottamasta palvelusta ennalta määrätty kustannus. Kunta päättää palvelusetelin käytöstä jokaisen palvelun osalta erikseen.

Heinolan kaupungin vammaispalveluissa on käytössä henkilökohtaisen avun järjestämisessä palveluseteli. Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on 24.11.2020 (76 §) hyväksynyt tämän sääntökirjan henkilökohtaisen avun palvelusetelistä.

Heinolan kaupunki järjestää vammaisten henkilökohtaista apua työntajamallina, ostopalveluna ja palvelusetelin avulla.

### 1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Henkilökohtaista apua myönnetään vammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona, kuin kodin ulkopuolella. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Henkilökohtaisen avun tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

Tässä sääntökirjassa Heinolan kaupunki asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (Palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi sääntökirjan tarkoituksena on määrittää palveluseteliprosessissa noudatettavat käytännöt. Palveluseteliasiakkaat voivat valita vain palveluntuottajia, jotka Heinolan kaupunki on hyväksynyt palveluntuottajiksi.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta/kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Heinolan kaupunkiin.

Hakeutuessaan palveluseteliryttäjäksi Heinolan kaupungille palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain mukaan palvelujärjestäjän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää

hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Heinolan kaupungin palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Heinolan kaupungin palvelusetelituottajana ennen mahdollista uudelleen hyväksymistä.

Tällä sääntökirjalla korvataan aiemmin tehdyt ohjeet ja lautakunnan 02/2014 (24 §) vahvistamat palvelusetelin hinnat. Tämän sääntökirjan henkilökohtaisen avun palvelusetelin kriteerit ovat voimassa 1.3.2021 alkaen toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Määritelmät näissä kriteereissä:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveystalveluja. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa Heinolan kaupungin hyväksymä palveluntuottaja.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä ei ole ostavastuuosuutta.
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoja, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Näissä kriteereissä palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Heinolan kaupunkia.
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

- **Hintakatolla** tarkoitetaan Heinolan kaupungin palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Heinolan kaupungin maksama osuus (palvelusetelin arvo).
- **Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystyöpalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen perusteella ja se on määritelty siten, ettei asiakkaalle jää omavastuuosuutta.
- **Asiakkaan maksut.** Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.
- **Vaana-järjestelmä** tarkoittaa Heinolan kaupungin käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Heinolan kaupungin hyväksymien palveluseteliryttäjien tulee sitoutua käyttämään Vaana-järjestelmää.
- **Ikääntyneiden palveluneuvonta** tarkoittaa Luona Hoiva Oy:n Heinolan kaupungille ostopalveluna tuottamaa neuvontapalvelua, johon sisältyy palveluntuottajien neuvonta ja ohjaus palvelusetelituottajaksi hakeutumisessa kaikkien palvelusetelien osalta. Tässä sääntökirjassa ja muissa hakemiseen liittyvissä dokumenteissa käytetään Luona Hoiva Oy:n tarjoamasta palvelusta jatkossa nimitystä Ikääntyneiden palveluneuvonta.

### 3. Palveluseteliprosessi

Heinolan kaupunki on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset tässä sääntökirjassa. Palvelusetelien arvot (eurot) päättää Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Heinolan kaupungin palvelusetelituottajaksi hakeudutaan Ikääntyneiden palveluneuvonnan (Luona Oy) kautta. Palvelusetelituottajaksi hakeutuva lähettää Ikääntyneiden palveluneuvontaan tarvittavat asiakirjat joko kirjeitse tai sähköpostilla. Hakeminen palveluntuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. Ikääntyneiden palveluneuvontaan tulee ilmoittaa palveluhinnasto.

Palveluntuottaja saa Vaana-järjestelmästä sähköpostin rekisteröitymistä varten järjestelmään sen jälkeen, kun Heinolan kaupunki on ensin hyväksynyt palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi. Heinolan kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, kun hakemus kaikkine vaadittavine liitteineen on saapunut Heinolan kaupungille Ikääntyneiden palveluneuvonnasta. Heinolan kaupunki ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas ei voi itse vaatia palveluseteliä palveluun, vaan palvelusetelin myöntämisestä päättää Heinolan kaupungin vammaispalvelu asiakkaan palvelutarpeen arvion perusteella. Asiakkaalle tehdään henkilökohtaisen avun palvelusta viranhaltijapäätös.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee itse palvelusetelituottajan. Luettelo Heinolan kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista löytyy osoitteesta [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) ja [www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](http://www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi). Sivulla asiakas voi vertailla palveluntuottajia ilman kirjautumista järjestelmiin. Asiakas ottaa yhteyttä haluamaansa palveluntuottajaan ja sopii mahdollisen tutustumiskäynnin palveluntuottajan kanssa. Asiakas ilmoittaa palveluntuottajavalinnasta Heinolan kaupungin vammaispalveluun.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, jota varten palveluseteli on myönnetty. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana. Ennen palveluntuottajan vaihtamista asiakkaan tulee keskustella asiasta vammaispalveluiden työntekijän kanssa.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja kirjaa Vaana-järjestelmään tuottamansa palvelut ja veloittaa toteutuneesta henkilökohtaisesta avusta Vaana-järjestelmän kautta. Asiakas voi jättää osan myönnettyistä henkilökohtaisen avun tunneista käyttämättä. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset ja veloitukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä erillistä laskua Heinolan kaupungille. Kaupunki korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan haettua järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tilityslaskelmat lähtevät myös automaattisesti tilityspäivänä sähköisesti palveluntuottajille (sopimuksesta vastaaville ja tilittäjille).

#### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Heinolan kaupunki toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat.

Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- joka on merkitty Valviran, aluehallintoviraston tai kunnan ylläpitämään rekisteriin
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat liitteet, jotka eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia:

- ennakkoperintärekisteriote
- kauppa – tai säätiörekisteriote
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
- vakuutustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
- henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet ja koulutustiedot
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- verkko-osoite, mistä omavalvontasuunnitelma on luettavissa tai kopio omavalvontasuunnitelmasta
- kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveystaluiden rekisteriin merkitsemisestä
- esite palvelutoiminnasta

- selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta (Heinolan kaupungin tietoturvaluottajien allekirjoitettuna)

Heinolan kaupunki selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttymisen Ikääntyneiden palveluneuvontaan toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee toimittaa Ikääntyneiden palveluneuvontaan sähköpostitse tai kirjeitse.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät
- palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot Vaanan palvelujärjestelmässä ja Ikääntyneiden palveluneuvonnassa ovat ajantasaisia
- palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Heinolan kaupungin palvelutuotannon tietoturvaluottajien allekirjoitettua ja sen henkilötietojen käsittelyä koskevan liitteen ehtoihin
- palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista
- palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset
- palveluntuottaja on ottanut ja sitoutunut pitämään voimassa, toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia (palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa)
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Rikostaustojen selvittämisen osalta palveluntuottajan tulee:



- sitoutua selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille
- sitoutua huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut sekä jos:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja näissä kriteereissä 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.

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palveluseteli ei sovellu asiakkaalle, tämän tulee ilmoittaa asiasta välittömästi Heinolan kaupungin vammaispalveluille.

### **Päivitettävät liitteet**

Palveluntuottajan tulee toimittaa vuosittain huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja selvitys järjestetyistä koulutuksista
- toimintakertomus
- asiakkaiden lukumäärät kotikunnittain
- keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen sekä asiakastyytyväisyys seurannan tulokset

- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet (toimitetaan erikseen palvelunjärjestäjälle)

Palveluntuottajien, joiden tiedot eivät vielä päivyty Luotettava Kumppani -ohjelmasta, tulee toimittaa seuraavat asiakirjat Ikääntyneiden palveluneuvontaan, joka toimittaa ne edelleen Heinolan kaupungille. Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyneiden ei tarvitse päivittää verotus- ja työeläketietojaan eikä vastuuvakuutustietojaan.

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

## **5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä**

Palvelunjärjestäjä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen sekä asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §).

Asiakkaan ottaessa palvelusetelin käyttöönsä, hän valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakas ilmoittaa Heinolan kaupungin vammaispalveluihin valitsemansa palveluntuottajan, jonka jälkeen virkailija kohdentaa palvelusetelin suoraan palveluntuottajalle Vaana-järjestelmän kautta. Asiakas tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakas tai hänen puolestaan asioija voi tarkistaa palvelusetelin saldon ja veloitustapahtumat verkkosivuilta [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi). Sivuille syötetään asiakkaalle myönnettyllä palvelusetelillä näkyvät palvelupääätöstunnus ja palvelusetelikoodi.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Heinolan kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Potilaslain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Heinolan kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Heinolan kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

## **6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu**

Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Heinolan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajiksi toimijat, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja Heinolan kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä Ikääntyneiden

palveluneuvonnan verkkosivustolla [www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](http://www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi) ja Vaana-järjestelmässä osoitteessa [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi).

Heinolan kaupungin vammaispalveluiden tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja asiakasmaksut.

Asiakkaalle tulee antaa tieto, mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Asiakkaalle tulee varata tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Heinolan kaupungin on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Palvelunjärjestäjän tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa palvelunjärjestäjä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.

Heinolan kaupunkia sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta. Heinolan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

## **7. Sääntökirjan muuttaminen**

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

## **PALVELUKOHTAINEN OSA**

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtaista apua voidaan järjestää korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut, hankkimalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluja julkiselta tai yksityiseltä sektorilta tai järjestämällä palvelut itse sekä antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita hankkimista varten palvelusetelin. Heinolassa tätä palvelua järjestetään asiakkaalle palvelusetelillä, työnantajamallilla ja ostopalveluna.

### **8. Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvat vammaispalveluiden asiakkaat ja palvelutarpeen arviointi**

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaista henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoistaan.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun ja palvelusetelin myöntäminen perustuvat viranomaisen tekemään asiakaskohtaiseen toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arviointiin. Asiakkaan yksilöllinen avun tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, jossa käy 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. Asiakas informoi palveluntuottajaa palvelusuunnitelmassa sovituista tavoitteista ja palvelun sisällöstä.

Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin.

Palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Palvelusuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan 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.

Heinolan kaupungin vammaispalvelut määrittää asiakkaan avustustarpeen yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa. Avustustarpeen määrittämiseksi voidaan käyttää ennen palvelusetelin myöntämistä erillistä henkilökohtaisen avun arviointijaksoa.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun saamisedellytysten täyttymistä. Heinolan kaupungin vammaispalveluiden viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta ja palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelin voimassaolo määritellään yksilöllisessä palvelusetelipäätöksessä. Päätös voidaan tehdä joko määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana.

Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa ohjeet palvelusetelin käyttämiseen.

## **9. Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö**

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka vaikeavammaisen 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 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 esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelillä hankittavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- pitkäaikainen avustaminen myönnettyillä tuntimäärillä
- vakituisen avustajan äkillinen sairastuminen tai muu ennakoimaton / odottamaton este (välttämätön avun turvaaminen päivittäisissä toimissa)
- lyhytkestoinen, säännöllinen avun tarve - tilapäinen, ennakoiva apu vakituisen avustajan työn lisäksi (esim. matka)

Asiakas määrittelee päätöksen / palvelusetelin 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.

Henkilökohtainen apu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa olevan sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Heinolan kaupungin vammaispalveluihin, jos 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 päätöstä tarkistaa.

Henkilökohtaiseen apuun voi myös kuulua asiakkaan avustamista harrastuksissa, erilaisissa tapahtumissa sekä avustaminen sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistamiseksi.

Avustettava vastaa hänen henkilökohtaiseen palveluunsa tarvittavista työvälineistä. Mikäli avustettava tarvitsee hoitotarvikkeita, hän saa niitä yleensä pitkäaikaiseen käyttöön hoitotarvikejakelusta tai ne ovat avustettavan itsensä hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja työvälineistä tai muista työnsuorittamisen kannalta välttämättömistä välineistä (esim. suojarusteet).

Henkilökohtaisen avustajan työtehtävät ja avustajalta vaadittava osaaminen vaihtelevat vammaisen ihmisen avun tarpeiden, elämäntilanteen ja omien näkemysten mukaan. Henkilökohtaisessa avussa vammaisen ihminen itse ohjaa avustamistehtävää. Hoito ei ole pääasia henkilökohtaisen avun tehtävissä. Tämä ei kuitenkaan estä suorittamasta ns. omahoitoa henkilökohtaisen avustajan avulla. Omahoitoon voi kuulua sellaisia hoitotoimenpiteitä, jotka ovat välttämättömiä henkilön itsenäiselle suoriutumiseksi ja jotka hän voisi tehdä itse ilman toimintarajoitetta.

Henkilökohtaisella avulla ei korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluja tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta.

## 10. Palvelusetelin arvo ja matkakorvaukset

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

- arkisin klo 6–18 22,00 €/h
- arkisin klo 18–21 25,30 €/h

• arkisin klo 21–06	28,60 €/h
• lauantai klo 6–18	25,30 €/h
• lauantai klo 18–21	29,70 €/h
• lauantai-sunnuntai yö klo 21–06	52,80 €/h
• sunnuntai ja arkipyhä klo 6–18	44,00 €/h
• sunnuntai klo 18–21	47,30 €/h
• sunnuntai-maanantai yö klo 21–06	52,80 €/h

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen apuun käytettyä aikaa. Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan matka-aikoihin. Hinnat ovat kiinteät ja sisältävät kaikki palveluntuottamiseen liittyvät kustannukset.

Mikäli asiakas ylittää palvelusetelissä myönnetyt tunnit tai hankkii palveluntuottajalta lisäpalveluja, asiakas vastaa niiden kustannuksista itse kokonaisuudessaan palveluntuottajan kanssa sopimansa hinnan mukaisesti.

### **Matkakorvaukset**

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös muualle Suomeen ja ulkomaille suuntautuvien loma- ja työmatkojen ajaksi. Matkustuspäivärahaan oikeuttavista kotimaan ja ulkomaanmatkojen tarvittavasta henkilökohtaisesta avusta ja siihen liittyvistä korvauksista tulee sopia etukäteen asiakkaan, järjestäjän ja palveluntuottajan kesken.

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Henkilökohtaisen avun asiakaskäynneistä, joissa yhdensuuntainen matka on aluekohtaisesti tilaajan ilmoittamista lähtöpisteistä (Torikatu 13, Heinola) yli 10 km maantiematkan mukaisesti, maksetaan 0,60 eur / km 10 km ylittävältä osalta. Tämä sisältää matkan ja matka-ajan korvauksen.

Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisiä tai toimenpidemaksuja voi periä. Matkojen pituuden määrittely tapahtuu karttapalvelujen mukaisen, lyhyemmän reitin perusteella.

## **12. Palvelun laatu**

Palvelutoiminnan tulee perustua palvelujen laatusuositukseen ja asiakasta kunnioittaviin käytäntöihin. Tässä sääntökirjassa kuvattujen laatukriteerien lisäksi palveluntuottajan tulee aina noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.



## 12.1 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa.

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

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä, perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat avustamaan asiakkaan siirtymisessä tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä, menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä sekä menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla).

Palveluntuottajan on nimettävä toimintayksikkönsä vastuuhenkilö. Nimetty vastuuhenkilö vastaa tämän sääntökirjan mukaisista palveluista. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Palveluntuottaja varmistaa joustavalla henkilöstöressurssien käytöllä ja työvuorosuunnittelulla, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja tuen sovitusti ilman tarpeettomia viivästyksiä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja sovellettavan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito.

Vakituisen henkilökunnan tulee olla palveluntuottajan palveluksessa ja heillä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.

Vastuuhenkilön vaihtuessa ja Heinolan kaupungin hyväksynnän saatuaan tulee siitä ilmoittaa viipymättä rekisteriviranomaiselle ja viedä muutos myös [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) ja [www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](http://www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi) palveluihin.

## 12.2 Laadunhallinta ja valvonta

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajalla on palvelun alkaessa ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa ohjaa laadunvalvonnan toteutumista. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio omavalvontasuunnitelmasta vammaispalveluun, sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastaavalle henkilölle. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita mahdollisuudesta asiakaspalautteen antamiseen.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Heinolan kaupungille vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Heinolan kaupungin yhteisiin asiakastyytyväisyys tutkimuksiin sekä kehittämään toimintaansa tulosten perusteella.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi Heinolan vammaispalveluiden kanssa.

Asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Heinolan kaupungin sosiaalipalveluille.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.

Heinolan kaupunki valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset veloitteet.

### 13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtaisen avun palvelua käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vammainen henkilö. Heinolan kaupunki ei ole sopimusosapuolena.

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

- Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.
- Palvelusopimuksessa sovitaan vähintään: palvelun sisällöstä, tarvittaessa asiakkaan avainten hallinnasta, avustuksen kestosta -ajankohdasta sekä peruuttamisesta, irtisanomisesta.
- Sopimus tehdään enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.
- Palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle.
- Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.
- Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä.
- Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun irtisanomisajan päättymiseen asti. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.
- Heinolan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.
- Asiakkaalla voi olla palvelusopimus voimassa useamman eri palveluntuottajan kanssa (esim. vapaa-ajan avustamiseen eri tuottaja kuin päivittäisiin avustamisiin).

## 14. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Heinolan kaupunki on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä henkilötietolain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja huolehtii asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista salassapitovelvoitteiden mukaisesti tietosuoja huomioon ottaen. Heinolan kaupunki toimii tässä sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakasta, hänen terveyttään tai asumistaan koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat lainsäädännössä edellytettyyn salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan luona käynnit (päivämäärä), käyntiajat (kellonaika) sekä suunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palveluntuottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat.

Asiakastietojen osalta palvelun tuottamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.

- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Heinolan kaupungin nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.
- Asiakastiedot palautetaan veloituksetta palvelun päättyessä Heinolan kaupungille ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden tuhoamisesta.
- Palveluntuottajan on täytettävä EU:n tietosuoja-asetuksen sisältämät velvoitteet.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Heinolan kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan sovittuun aikarajaan mennessä.
- Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Palvelunjärjestäjä tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen sekä lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen. Valvontakäynti voidaan tehdä myös ennalta ilmoittamatta.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa.

## 15. Laskutus ja hinnan muutokset

Palvelusetelillä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan. Laskutus tapahtuu aina toteutuneiden henkilökohtaisen avun tuntien perusteella. Asiakas voi jättää osan myönnettyistä tunneista käyttämättä.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Heinolan kaupungilta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Vaana) avulla. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin Vaanan sähköisen järjestelmän kautta. Erillistä tilitysaineistoa ei muodostu. Heinolan kaupunki näkee kuukausittaisesta laskuarkistosta palveluntuottajien veloitukset. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Jos palveluntuottaja ei ole veloittanut saataviaan ko. ajankohtaan mennessä (kuukauden 10. päivän loppuun mennessä), palveluseteliveloitus on mahdollista tehdä viimeistään 30 vuorokauden kuluessa palvelusetelin voimassaoloajan päättymisestä. Tämän jälkeen veloitus ei ole enää mahdollista. Jos Heinolan kaupunki

mitätöi palvelusetelin, palveluntuottajalla on mitätöinnin jälkeen vielä 30 vrk aikaa veloittaa palvelut, jotka on tuotettu ennen mitätöintiä. Palveluntuottaja ei lähetä Heinolan kaupungille erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdolliset näissä kriteereissä mainitut asiakasmaksut asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Heinolan kaupunki voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta.

### **15.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen**

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituksessa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy palveluntuottajan taholta ei palveluntuottajalla ole laskutusoikeutta Heinolan kaupungille.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittuun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja voi veloittaa ne avustustunnit, joita asiakas ei ole perunut riittävän ajoissa (24 tuntia ennen avustusajankohtaa). Tämän seurauksena asiakas menettää

palvelusetelillä tuotettavaksi tarkoitetut kyseiset avustajatunnit. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tunnit. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Heinolan kaupungin vammaispalvelulle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

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

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös päätetään.

## **15.2 Hinnan muutokset**

Palvelujärjestäjä ilmoittaa mahdolliset hinnanmuutokset kahden vuoden välein palveluntuottajalle 1.6.–30.7. välisenä aikana. Hinnankorotus perustuu yleisiin indeksikorotuksiin ja voi maksimissaan olla 2 %. Hinnanmuutos tulee voimaan 1.2. lähtien. Seuraava mahdollinen hinnanmuutos astuu voimaan 1.2.2023.

Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä sekä ilmoitettava toiminnan kustannusrakenne.

Lähtökohtana hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomioitava tämä hinnoissa.

## **16. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot**

Mikäli Heinolan kaupunki päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen palvelu) 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.

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

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.

### **16.1 Virhe palvelussa**

Palvelussa on virhe jos:

- palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai 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.

Henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.



Palveluntuottaja vastaa asiakkaille sopimusoikeudellisen lainsäädännön (kuluttajansuojalaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti aiheuttamista vahingoista.

Heinolan kaupunki 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.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Heinolan kaupungille. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi Heinolan kaupungin vammaispalveluille palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## 16.2 Sanktiot

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi tilaaja määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjautumisen palveluntuottajalle, kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

Palveluntuottajalle määrätyt sanktiot eivät vähennä tai rajoita mitään osin tilaajan oikeutta vaatia palveluntuottajalta lisäksi korvausta palveluntuottajan sopimusrikkomuksellaan tai muutoin aiheuttamasta vahingosta.

Tilaajan ja palveluntuottajan yhdessä sopimat toiminnan supistukset eivät kuulu sanktioiden piiriin. Tilaajalla on oikeus yksipuolisesti purkaa sopimus ilman irtisanomisaikaa kolmannen sakkomaksun jälkeen ja palveluntuottaja on korvausvelvollinen järjestelyn aiheuttamista ylimääräisistä kustannuksista.

Ohjeita palveluntuottajaksi hakeutumiseen saa Ikääntyneiden palveluneuvonnasta, jonne myös hakemukset liitteineen toimitetaan. Kaikki tässä sääntökirjassa pyydetyt asiakirjat voi toimittaa Ikääntyneiden palveluneuvontaan, joka edelleen toimittaa ne Heinolan kaupungille.

Ikääntyneiden palveluneuvonta

Torikatu 13 G

18100 Heinola

puh. +358 44 769 4242

[yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](mailto:yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi)

Ikääntyneiden palveluneuvonnan tuottaa Heinolan kaupungille Luona Oy.

Toimitettujen liitteiden lisäksi rekisterimerkintöjä voidaan tarkistaa myös YTJ-järjestelmästä (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä).