

13 PALVELUSETELIKOHTAINEN OSIO - VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

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

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

13.1 Henkilökohtainen apu – palvelun kuvaus

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.

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

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. Vaikeavammaisella henkilöllä tulee olla voimavaroja määritellä tarvittavan



välttämättömän avun sisältö ja toteutustapa eli henkilön tulee itse kyetä määrittelemään ja vaikuttamaan siihen, missä asioissa ja miten häntä avustetaan. Henkilökohtainen apu lähtee aina asiakkaan tarpeesta. Olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen eli henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä. Henkilökohtainen avustaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan avustaa asiakasta niissä toimissa ja tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee vammastaan johtuen toisen henkilön apua.

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

13.2. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet

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

13.3. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

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

14 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelin myöntäminen ja palvelusetelin voimassaolo

14.1 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

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

Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin. Palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Palvelusuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelin palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, tilaaja (Soite) voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida, onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

14.2 Palvelusetelin myöntäminen

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

Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelipäätöksen, ohjeet palvelusetelin käyttämiseen sekä luettelon tilaajan (Soiten) hyväksymistä palveluntuottajista.

14.3 Palvelusetelin voimassaolo

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

15 Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot

15.1 Palvelusopimus ja sopimusosapuolet

Asiakas valitsee Soiten palveluntuottajaluettelosta itselleen sopivan palveluntuottajan. Yhteydenotto henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttämiseksi tapahtuu aina asiakkaan taholta palveluntuottajaan. Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat siis henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtaisen avun palvelua käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö. Soite ei ole sopimusosapuolena.

15.2 Palvelun tilaaminen

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

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

15.3 Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

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

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

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

Palvelusopimuksen purku, kts. Kohta 15.6.5

15.4 Toteuttamissuunnitelma

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

15.5 Palvelun peruuttaminen

15.5.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Tilaaaja (Soite) ei maksa näistä perutuista palvelutapahtumista.

Mikäli palvelun peruuttaminen tapahtuu tätä myöhemmin tai jää kokonaan peruuttamatta, kyseiselle avustuskerralle sovittu avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Tällöin asiakas menettää käyttämättä jääneen avustuskerran tunnit hänelle myönnetystä tuntimäärästä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle (Soitelle), jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairastumisestaan tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran äkillisestä



peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajaa (Soitea) ensimmäisestä sovitusta avustusajasta. Muita sovittuja avustusaikoja tilaaja (Soite) ei korvaa palveluntuottajalle.

15.5.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

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

15.6 Virhe ja viivästyminen

15.6.1 Palvelun virhe

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuskentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

15.6.2 Palvelun viivästyminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

15.6.3 Oikaisu ja hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on oikeus oikaista virhe tai viivästymisestä (esim. avustajan myöhästymisestä tai palvelun toteutumatta jäämisestä) aiheutunut haitta esim. järjestämällä korvaavan avun, jos asiakas suostuu oikaisuun ja jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään

sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä. Palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan. Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella.

Jollei palveluntuottaja voi oikaista virhettä tai viivästystä tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajalta. Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella.

15.6.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta korvausta välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

15.6.5 Sopimuksen purku

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

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

15.6.6 Reklamaatio

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa viivästymisen tai virheen havaitsemisesta. Asiakkaan on esitettävä palveluntuottajan palveluun liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen palse.fi –palveluseteliportaalin välityksellä, toissijaisesti kirjallisesti tai suullisesti. Reklamaatiot menevät näin ollen tiedoksi myös tilaajalle (Soitelle).



Mikäli reklamaatiota ei ole tehty palse.fi –palveluseteliportaalin kautta, palveluntuottajan tulee toimittaa reklamaatio tiedoksi tilaajalle (Soitelle) kuuden (6) kuukauden välein toimittamansa asiakaskohtaisen palvelupalaute -yhteenvedon yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa palse.fi -palveluseteliportaalin välityksellä. Asiakkaalle tulee lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää reklamaation tekemisessä.

16 Palveluntuottajalle asetetut laatuvaatimukset

16.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään ja että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä riittävästä valmiuksista avustustyössä, perehdytyksestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta sekä huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen avustuskohteeseen.

16.2 Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Säännös korostaa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ään kirjattua asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevien säännösten huomioon ottamista. Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä toteuttamissuunnitelmassa sovitut avustamispalvelut suoritetaan asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa,



mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohdollisessa roolissa.

Henkilökohtainen avun palvelun on oltava sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mitä toteuttamissuunnitelmassa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

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

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajalle (Soitelle) annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilölle/ henkilöille.

16.3 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tulee kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimia oikeudenmukaisesti ja taata asiakkaiden yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan edellä esitettyjen palvelun sisällöllisten ym. vaatimusten lisäksi seuraavia laatuvaatimuksia:

- 1) Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja laatii siitä koosteen tilaajalle (Soitelle) vuosittain. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä
- 2) Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle (Soitelle) palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot ja tehtyine korjaustoimenpiteineen. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa (Soitea) kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle, Valviralle tai oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään
- 3) Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ja laatii siitä koosteen kehittämistoimenpiteineen tilaajalle (Soitelle) vuosittain. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä

- 4) Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä
- 5) Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle (Soitelle) puolivuositain palvelupalautelomakkeen, jossa on arvioitu asiakaskohtaisesti asiakkaan kanssa laaditun toteuttamissuunnitelman toteutuminen suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palvelupalautelomakkeen toimittaminen tilaajalle (Soitelle) on edellytys laskutukselle.
- 6) Palveluntuottaja ylläpitää palveluseteliportaaliassa ajantasaisen tiedon henkilöstöstään sekä hyväksyy tilaajan (Soiten) tekemät valvonta-/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- 7) Palveluntuottaja on velvollinen käyttämään tilaajan (Soiten) osoittamaa sähköistä valvontajärjestelmää
- 8) Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen muissa kuin tilaajan (Soiten) hyväksymissä erityistilanteissa
- 9) Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa (Soitea) toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä.

16.4 Tilaaajan antamat tiedot palveluntuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan (Soiten) tulee varmistua siitä, että palveluntuottajalla on käytössään riittävät asiakkaan perustiedot. Tilaaajan on informoitava asiakasta tästä palveluseteliä myöntäessään.

16.5 Palvelupalautteen toimittaminen vammaispalvelulle

Palveluntuottajan tulee toimittaa Soiten vammaispalveluun kuuden (6) kuukauden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelupalautte eli yhteenvedo asiakkaalle laaditun toteuttamissuunnitelman toteutumisesta. Yhteenvedosta tulee ilmetä, onko asiakas saanut hänelle myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti sekä koosteen asiakkaan tekemistä reklamaatioista, niiden sisällöistä sekä palveluntuottajan tekemistä toimenpiteistä niiden korjaamiseksi. Yhteenvedo toimitetaan Soiten

vammaispalveluun ensisijaisesti palse.fi –palveluseteliportaalin kautta. Palvelupalautteen toimittaminen on edellytyksenä laskutukselle.

16.6 Hakemuksen liitteet

Palveluntuottajahakemuksen pakolliset liitteet:

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

Palveluntuottajan tulee olla huolehtinut moitteettomasti muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan. Palveluntuottajalla ei saa olla palvelutoiminnan harjoittamiseen liittyvää voimassa olevaa tuomiota, joka on annettu lainvastaisesta teosta. Palveluntuottaja ei myöskään saa olla syyllistynyt palvelutoiminnassaan vakavaan virheeseen eikä ole konkurssissa tai lopettanut liiketoimintaansa.

Palveluntuottaja voi teettää palveluun kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita ja palvelun tuottamiselle asetettuja vaatimuksia.

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

17 Palvelusetelin arvo

Maanantai - perjantai	klo 06-18	23,70 € / tunti (15 min = 5,95 €)
Maanantai - perjantai	klo 18-23	26,40 € / tunti (15 min = 6,60 €)
Maanantai - perjantai	klo 23-06	31,10 € / tunti (15 min = 7,80 €)
Lauantai - sunnuntai	klo 06-18	26,80 € / tunti (15 min = 6,70 €)
Lauantai - sunnuntai	klo 18-23	33,00 € / tunti (15 min = 8,25 €)
Lauantai - sunnuntai	klo 23-06	44,30€ / tunti (15 min = 11,10 €)
Sunnuntai	klo 06-18	40,20€ / tunti (15 min = 10,05 €)
Sunnuntai	klo 18-23	42,80 € / tunti (15 min = 10,70 €)
Sunnuntai	klo 23-06	31,10 € / tunti (15 min = 7,80 €)

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustuksen mukaisesti tilaajan (Soiten) hyväksymän hinnaston mukaisesti.

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

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

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

17.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

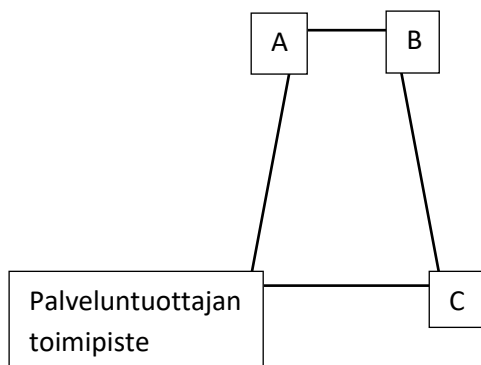
Matkakorvaukset maksetaan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksen voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luo on yli 20 kilometriä, eli korvaus maksetaan vain yli 20 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta. Tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse

enintään 80 kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 160 kilometriltä (meno -20 km ja paluu -20 km). palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tilaajaa (Soitea) ainoastaan tosiasiallisesti ajetusta matkasta.

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

Esimerkki:



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

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

17.2 Palvelutapahtumien kirjaus

Palveluntuottajan on tehtävä palse.fi -palveluseteliportaaliin asiakasvaraukset ja kirjattava palvelutoteutumat mahdollisimman pian palvelun tuottamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään viiden (5) vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta. Palvelutapahtumien kirjaaminen on edellytyksenä laskutukselle. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu 15 minuutin tarkkuudella.

Mikäli asiakkaalle myönnetty henkilökohtaisen avun tunnit on jo käytetty, päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa tilaajalta (Soitelta).

17.3 Hintojen muutos

Palveluseteli hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Soiten hallitus tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan.

18 Palvelun laskutus

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

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveystyöryhmä Soite
Y-tunnus: 0216462-3
OVT-tunnus: 003702164623
Operaattori CGI
Välittäjä-tunnus: 003703575029

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

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveystyöryhmä Soite
Reskontra
PL 1101
67101 KOKKOLA

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

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

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



19 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palvelutuottajahakemukset ja - päätökset: palvelualuejohtaja Miia Luokkanen puh. 050 555 0706.

Palvelusetelit: hankintajohtaja Antti Tieva puh. 040 488 285