

**OHJE HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN KÄYTÖSTÄ Asiakkaalle,
palveluntuottajalle ja vammaispalvelun viranhaltijalle**

Palveluseteli on Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakkaalleen myöntämä sitoumus palvelujen järjestämiseen. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan Heinolan kaupungin hyväksymistä palvelusetelintuottajista ja maksaa palvelun määrätyn arvoisella palvelusetelillä (palvelusetelin arvo). Palveluntuottajarekisteriä ylläpitää Luona Oy:n Ikääntyneiden palveluneuvonta (ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi). Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palvelusetelin arvon (henkilökohtaisen avun tuntihinta) päättää Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta. Palvelusetelin arvo on määriteltä arki- viikonloppu- arkipyhä ja ilta-aikaan. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin käytöstä ei tule asiakkaalle omavastuuosuutta.

Vammaispalvelulain (981/2008, § 8c) mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämistavat voivat olla avustajan palkkaamisesta aiheutuvien kustannusten korvaaminen, ostopalvelu, kunnan itse tuottama palvelu sekä palveluseteli. Vammaispalvelun viranhaltija tekee asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman ja laatii henkilökohtaisen avun päätöksen.

Mikäli henkilökohtaisen avun järjestämistavaksi sovitaan palveluseteli, toimitaan seuraavasti:

1. Asiakas saa vammaispalvelun palvelusuunnitelman ja viranhaltijapäätöksen, joihin on kirjattu henkilökohtaisen avun tarve, määrä ja toteuttamistapa.
2. Asiakas saa listan hyväksytyistä palveluntuottajista.
3. Asiakas valitsee palvelusetelintuottajan (huomioi sijainti).
4. Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopii palvelun järjestämisestä palvelusetelillä
5. Asiakas ilmoittaa valinnastaan vammaispalvelun viranhaltijalle.
6. Asiakas saa käyttöönsä vammaispalvelun palvelusetelin ja sen käytön seurantalomakkeen ja lähettää setelin edelleen palveluntuottajalle.
7. Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisen avun sisällöstä, ajankohdasta ja toteuttamisesta. Asiakas määrittelee kulloisenkin avustamistilanteen paikan sekä avustamisen sisällön ja toteuttamistavan.
8. Asiakkaan ja palvelusetelintuottajan välinen sopimus noudattaa palvelusuunnitelmaa ja palvelupäätöstä (käyttötarkoitus, sisältö, tuntimäärä, työaika). Sopimus tehdään kirjallisesti.
9. Asiakas vastaa palvelusetelin käytöstä ja voimassaolosta ohjeen mukaisesti.
10. Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata.

11. Asiakas huolehtii palvelun perumisesta vähintään 24 h ennen palvelun ajankohtaa. Palvelun voi perua soitolla tai viestillä palveluntuottajalle. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty aika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.
12. Asiakkaan tulee noudattaa palvelusetelissä määriteltyä tuntimäärää eikä käyttämättömiä tunteja voi siirtää seuraavalle ajanjaksolle.
13. Asiakkaalle myönnetty palveluseteli on henkilökohtainen, sitä ei voi vaihtaa rahaksi eikä käyttää muuhun kuin viranhaltijan päätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.
14. Asiakas saa neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa vammaispalvelun viranhaltijalta.
15. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi vaihtaa palveluntuottajaa. Asiasta tulee olla yhteydessä vammaispalvelun viranhaltijaan.
16. Asiakas ei saa palvelusetelistä kotitalousvähennystä. Palvelu on arvonlisäverotonta.
17. Palveluntuottaja tuottaa palvelun oheisen ohjeen mukaan.
18. Palveluntuottaja voi perua sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.
19. Palvelun suorittamisen jälkeen palveluntuottaja kuittaa asiakkaalla olevaan palvelusetelin käytön seurantalomakkeeseen käytetyn palvelun. Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta kuittauksen laskutuksen liitteeksi tarvittavaan raportointilomakkeeseen.
20. Palveluntuottaja toimittaa Heinolan kaupungin vammaispalveluun vuosittain raportin toiminnastaan henkilökohtaisen avun palveluntuottajana.
21. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1311/2003, 570/2009 § 12).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyvä sopimus on kuluttajansuojalain (38/1978) piiriin kuuluva. Reklamaatitilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisillä neuvotteluilla.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on suoritettu kuluttajansuojalain (16/1994 § 12) mukaan laadukkaasti ja huolellisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtaisen avun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9.00 - 15.00 puhelinnumerossa 029 5536901.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yhteystiedot/>

Lisätiedot:

Heinolan kaupungin vammaispalvelu

arkisin klo 9-10

p. 044 797 8548 tai p. 050 595 8853

Ikääntyneiden palveluneuvonta

Torikatu 13 G
18100 Heinola

p. 044 769 424

yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi