
VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN SÄÄNTÖKIRJA

JOHDANTO	3
I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	5
1. MÄÄRITELMÄT TÄSSÄ SÄÄNTÖKIRJASSA	5
2. PIEKSÄMÄEN KAUPUNGIN VELVOITTEET	5
3. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	6
4. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	7
5. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT PALSE.FI-PORTAALIIN:	10
6. ASIAKKAAN ASEMA	11
7. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINGKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET	11
8. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	12
8.1 Oikaisu/hyvitys	12
8.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä ja sopimuksen purku	13
8.3 Vahingonkorvaus	13
8.4 Reklamaatio ja palaute	13
8.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen	14
9. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	14
9.1 Rekisterin pito	14
9.2 Tietoturvaloukkaus	15
9.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	16
10. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNNÄN EHTOJEN RIKKOMINEN JA HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	17
10.1 Hyväksynnän ehtojen rikkominen	17
10.2 Sopimussakko	18
10.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	18
11. VEROTUS	19
11.1 Tuloverotus	19
11.2 Arvonlisäverotus	20
12. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	21
13. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	21
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	23
14. VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT	23
15. PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU	24
16. HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO	24
17. SOPIMUS	24

17.1. Sopimuksen purku	25
18. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	25
18.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta	25
18.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset	25
18.3 Henkilöstön kielitaito	26
18.4 Palvelun sisältövaatimukset	26
18.5 Palvelutapahtumien toimittaminen Pieksämäen kaupungille	27
18.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen	27
18.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	28
18.8 Palvelun virhe	29
18.9 Palvelutapahtumien kirjaus, oikeellisuus ja tilitys	30
19. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	31

JOHDANTO

Tämä palvelusetelisääntökirja sisältää Pieksämäen kaupungin perusturvan palveluseteleillä tuotettavat palvelut, palveluiden ehdot ja palveluntuottajiksi hakeutuvien palveluntuottajien hyväksymiskriteerit. Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/ tai terveyspalveluntuottajien oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Pieksämäen kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/ tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Pieksämäen kaupunki asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, myöhemmin palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajalle. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelillä toteuttavien palveluiden tuottajaksi.

Palvelusetelilaki (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Pieksämäen kaupungin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Pieksämäen kaupungin ylläpitämästä palveluseteliyrittäjälueuettelosta.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Pieksämäen kaupunki voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Palvelusetelijärjestelmässä Pieksämäen kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Pieksämäen kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai

henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Palvelusetelit toimivat palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä Palse.fi-portaalissa osoitteessa palse.fi. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, 1.1.2021 alkaen.

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1. MÄÄRITELMÄT TÄSSÄ SÄÄNTÖKIRJASSA

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Pieksämäen kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Pieksämäen kaupungin ennalta määräämään arvoon asti.
- **Tilaaajalla** tarkoitetaan Pieksämäen kaupunkia.
- **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti itse maksaen, esim. kampaamopalvelut.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi

Asiakkaalle ei muodostu omavastuuosuutta eikä muita kuluja henkilökohtaisen avun palvelusta.

2. PIEKSÄMÄEN KAUPUNGIN VELVOITTEET

1. Hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Pieksämäen kaupungin myöntämää palveluseteliä.
2. Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

3. Pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä osoitteessa palse.fi.
4. Neuvoa asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien yrittäjien tiedot sekä eri vaihtoehdot yrittäjien palveluista asiakkaalle.
5. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Pieksämäen kaupunki valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
6. Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen tietosuojasetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. Vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan Pieksämäen kaupungille.

3. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Pieksämäen kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

4.PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti vain Palse.fi-portaaliin.

Palveluntuottaja:

- 1.** Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on tehnyt hakemuksen Palse.fi-portaalissa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Pieksämäen kaupungille.
- 2.** On merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai on merkittynä Pieksämäen kaupungin omaan rekisteriin (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja)
- 3.** On Vastuu Group Oy:n luotettava kumppani –jäsen.
- 4.** On rekisteröitynyt kaupparekisteriin. (Vastuu Group)
- 5.** On merkitty ennakkoperintärekisteriin. (Vastuu Group)
- 6.** On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää. (Vastuu Group)
- 7.** Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- 8.** On ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi. (Vastuu Group)

- 9.** On selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
- 10.** Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin
- 11.** On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. (Vastuu Group)
- 12.** Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- 13.** Vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua
- 14.** Huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on sekä omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) että tietoturvan omavalvontasuunnitelma ja antaa luvan niiden laittamiseen Pieksämäen kaupungin nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden (6) kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta
- 15.** Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia. (Vastuu Group)
- 16.** Sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta
- 17.** Pitää yllä Pieksämäen kaupungin lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Pieksämäen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. EU:n tietosuoja-asetus (2018), tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

- 18.** Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää
- 19.** Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön
- 20.** Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Pieksämäen kaupungin kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa
- 21.** Tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa
- 22.** Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan Pieksämäen kaupunki määrittelee palvelukohtaisesti
- 23.** Sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedoissa) Pieksämäen kaupungin palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja Palse.fi-portaaliin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla
- 24.** Sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä. Hoito- ja palvelusuunnitelma on pohja asiakkaan hoidolle ja Pieksämäen kaupungilla on oikeus tarkistaa hoito- ja palvelusuunnitelmat tarpeen mukaan
- 25.** Tarkistaa sosiaali/terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Suosikki/Terhikki rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Pieksämäen kaupungin palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle
- 26.** Mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien

täyttymisestä myös heidän osaltaan. Pieksämäen kaupungilla on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot Palse.fi-portaalissa.

27. Ei tule saada STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin

28. Sitoutuu noudattamaan Pieksämäen kaupungin määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa

29. On nimennyt potilasasiamiehen, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa tarvittaessa asiakasta sosiaaliasiamiehen palvelujen piiriin

30. Huolehtii, että henkilökunta käyttää henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo

5.TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT PALSE.FI-PORTAALIIN:

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palvelun tuottava yksikkö voi sijaita missä päin Suomea tahansa. Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa palse.fi.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Pieksämäen kaupungille seuraavat asiakirjat Palse.fi-portaaliin:

- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta tai todistus Pieksämäen kaupungin sosiaalipalveluna tuotettavien kotipalvelun tukipalvelun tuottajien rekisteriin merkitsemisestä.
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelukuvaus
- Rekisteriseloste
- Toimintasuunnitelma
- Vastuuhenkilön tutkintotodistus

6. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus saada Pieksämäen kaupungilta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Pieksämäen kaupungilta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Pieksämäen kaupungin palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi työnantajamallilla. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lakien säännökset.

7. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Pieksämäen kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Pieksämäen kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Pieksämäen kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinko-ilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille vähintään puolivuositain. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaaliasiamiehen palveluja. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

8. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Pieksämäen kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Pieksämäen 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.

8.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

8.2 Oikeus pidättää palvelusuorituksen hyväksymisestä ja sopimuksen purku

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättää hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Pieksämäen kaupungille. Jos Pieksämäen kaupunki hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

8.3 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 viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

8.4 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.

Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Pieksämäen kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

8.5 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.

9. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

9.1 Rekisterin pito

Pieksämäen kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat säädösten edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöh. julkisuuslaki, tietosuoja-asetus ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Pieksämäen kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi

huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Pieksämäen kaupunki päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Pieksämäen kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Pieksämäen kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Pieksämäen kaupunki kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Pieksämäen kaupunki ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitietojen seurantaan Pieksämäen kaupungin lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään. Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

9.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Pieksämäen kaupungille ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Pieksämäen kaupungille muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Pieksämäen kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Pieksämäen kaupungin yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Pieksämäen kaupungin tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja. Jos lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Pieksämäen kaupungin asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Pieksämäen kaupunki voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

9.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Pieksämäen kaupungin 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 asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä.

Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas-asiakirjamerkinnot toimitetaan paperisena tulosteena. Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on

tallennettava aina Pieksämäen kaupungin omaan asiakasrekisteriin viimeistään palvelusetelillä tuotetun hoidon/hoivan päätyttyä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Pieksämäen kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina tai sähköisen tiedonsiirron mahdollistuessa Pieksämäen kaupungin asiakastietojärjestelmään edellisen vuoden hoitajakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Pieksämäen kaupungille. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

10. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNNÄN EHTOJEN RIKKOMINEN JA HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

10.1 Hyväksynnän ehtojen rikkominen

Jos palveluntuottaja syyllistyy tämän sääntökirjan kohdassa 11. kappaleessa kuvattuun tai muuhun hyväksynnän ehtojen rikkomiseen, hyväksynnän myöntäjällä on oikeus joko määrätä sopimussakko tai peruttaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi kyseisen palvelun osalta. Sopimusrikkomus syntyy, kun palveluntuottajalle asetettujen palvelupoikkeamien määrä on kolme tai suurempi. Sopimusrikkomus voi syntyä myös suoraan kun

- palveluntuottajan toiminnassa havaitaan vakava puute, virhe, tuottamuksellisuus tai laiminlyönti
- palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja
- palveluntuottaja rikkoo tämän sääntökirjan ehtoja tai vaatimuksia toistuvasti
- palveluntuottaja laiminlyö sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa
- palveluntuottaja syyllistyy muuhun sääntökirjassa mainittuun sopimusrikkomukseen

10.2 Sopimussakko

Palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan sopimussakkoa kustakin sopimussakkoon oikeuttavasta tapahtumasta. Sopimussakkoon oikeuttavana tapahtumana pidetään sitä, että

1. tilaajalle on syntynyt oikeus keskeyttää palvelun käyttäjien sijoittaminen palveluntuottajalle huomautusmenettelyn johdosta

2. palveluntuottaja rikkoo salassapito ja henkilötietojen käsittelymääräyksiä

3. palveluntuottajan suoritusta rasittaa jokin sopimuksen purkamisperuste

Sopimussakon määrä on kymmenen (10) prosenttia palveluntuottajan kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus sopimussakkoon on syntynyt tai

huomautusmenettelyn johdosta syntyneen keskeytyksen ajalta. Sopimussakon suorittaminen ei rajoita tilaajan oikeutta vaatia palveluntuottajalta korvausta vahingosta sopimussakon ylittävältä määrältä.

10.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Hyväksynnän myöntäjällä on aina mahdollisuus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita. Hyväksynnän myöntäjällä on oikeus purkaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

Pieksämäen kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palvelusetelipalveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluseteli palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Pieksämäen kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjanvaatimuksia

- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

11. VEROTUS

11.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

11.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinnumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Pieksämäen kaupungille
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille

- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

12. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Pieksämäen kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

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

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Palveluntuottaja ja Pieksämäen kaupunki sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta. Pieksämäen kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan ja palvelusetelin arvon määrän muutokset hyväksyvät Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta. Palvelukohtaisten osien täsmennykset ja työkäytäntöjen muutokset hyväksytään tulosaluekohtaisesti.

Pieksämäen kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Pieksämäen kaupungille kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Pieksämäen kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Pieksämäen kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Pieksämäen kaupungin omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Pieksämäen kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palvelusetelipalveluntuottajaa. Irtisanomisilmoitus on sekä Pieksämäen kaupungin että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Pieksämäen kaupungille. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan tilaajaa hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajan on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Perhepalveluiden tulosaluejohtaja tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

14. VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vaikeavammaisen henkilön on kyettävä itse määrittämään avun tarve. Henkilökohtaista apua ei ole tarkoitettu hoivan, hoidon eikä valvonnan järjestämiseen. Pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista tai toimintarajoitteista johtuvan avun ja tuen tarve ei kuulu vammaispalvelulain nojalla järjestettäväksi. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Henkilökohtaisen avun tuntimäärä perustuu palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelmaan. Pieksämäen kaupungin vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Pieksämäen kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

15. PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU

Palvelusetelin arvon päättää vuosittain Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta.

Palvelusetelin arvo on 25,00 €/tunti. Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Pieksämäen kaupunki on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle maksun enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti.

16. HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO

Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassa olon palveluseteliportaalista. Mikäli palveluntarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

17. SOPIMUS

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua käyttävä kuluttajan asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö. Varsinaista palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Pieksämäen kaupunkiin.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus (käytettävä Pieksämäen kaupungin sopimus pohjaa), jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

17.1. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

18. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

18.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Vammaispalvelun työntekijä antaa asiakkaalle ohjeet palveluntuottajien vertailuun. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Pieksämäen kaupungille annetut tiedot ovat ajan tasalla.

18.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät pyydettäessä kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

18.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli ja tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

18.4 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. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään 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. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

18.5 Palvelutapahtumien toimittaminen Pieksämäen kaupungille

Palveluntuottajan on kirjattava palvelutapahtumat palse.fi-portaalissa 14 kalenteripäivän kuluessa niiden toteutumisesta.

18.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovittuun aikaan paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana. 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. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

18.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Pieksämäen kaupungin edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi). Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan kirjaamia palvelutapahtumia palse.fi-portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Pieksämäen kaupungille palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

- laatuun liittyvä (reklamaatio)
 - ➔ palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)
 - ➔ palvelun virhe ja/tai viivästyminen
 - ➔ itsemääräämisoikeuden toteutuminen
 - ➔ turvallisuuden tunteen kokemus
 - ➔ avustajan osaaminen ja vuorovaikutustaidot

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Pieksämäen kaupungilla.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Pieksämäen kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Pieksämäen kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaille on oikeus antaa Pieksämäen kaupungille palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Pieksämäen kaupungille tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista. Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Pieksämäen kaupungin vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään Pieksämäen kaupungin kirjaamoon.

18.8 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

18.9 Palvelutapahtumien kirjaus, oikeellisuus ja tilitys

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika. Palveluntuottaja laskuttaa Pieksämäen kaupunkia tehtyjen työtuntien perusteella Pieksämäen kaupungin hyväksymän hinnaston mukaisesti Palse.fi-portaalissa. Pieksämäen kaupunki ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa kuukausittaisen koontilaskuviitteen palveluittain.

Palveluseteliportaaliin merkitään seurannan vuoksi toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

19. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009.

Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009).

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
7. Työturvallisuuslaki (738/2002)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
9. Tietosuojalaki (1050/2018)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
14. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
15. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
16. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
17. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
18. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
19. Lastensuojelulaki (417/2007)
20. Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (519/1977).