

# SÄÄNTÖKIRJA

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien  
tukipalveluiden palveluseteli

# Sisällysluettelo

<b>1 TUKIPALVELUT</b> .....	<b>3</b>
1.1 Tukipalveluiden tuottajien henkilöstö ja osaaminen .....	3
1.2 Tukipalveluiden sisällön vaatimukset .....	4
1.2.1 Siivouspalveluun liittyvät vaatimukset .....	4
<b>2 SÄÄNTÖKIRJA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus .....	5
2.2 Sääntökirjan muuttaminen .....	5
2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika .....	5
<b>3 MÄÄRITELMÄT</b> .....	<b>6</b>
<b>4 PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ</b> .....	<b>7</b>
<b>5 PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	<b>8</b>
5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	8
5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa .....	9
5.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	11
<b>6 ASIAKAS</b> .....	<b>13</b>
6.1 Asiakkaan asema .....	13
6.2 Asiakkaiden oikeudet .....	13
<b>7 PALVELUSETELIPROSESSI</b> .....	<b>15</b>
<b>8 LASKUTUS</b> .....	<b>16</b>
8.1 Palvelusetelin arvo .....	16
8.2 Palvelusetelin laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä .....	16
8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle .....	17
<b>9 VEROTUS</b> .....	<b>17</b>
<b>10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI</b> .....	<b>18</b>

# 1 TUKIPALVELUT

Tukipalvelut ovat kotona asumisen tueksi tarkoitettuja palveluja mahdollisten hoivapalveluiden lisäksi. Kotipalvelun tukipalveluja ovat sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19.3 §:n mukaan **siivous, asiointi, vaatehuolto, kodin pienet kunnostustyöt, pihatyöt, lumityöt sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut, joita ovat esimerkiksi ulkoilu- ja saattaja-apu**. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä järjestää tukipalveluita rintamaveteraaneille sekä sotainvalideille palvelusetelin avulla. Tukipalvelut ovat tarkoitettu rintamaveteraaneille ja sotainvalideille, joille on myönnetty palveluseteli valtionkonttorin kunnille myöntämän määrärahan perusteella. Tukipalveluiden myöntäminen tapahtuu Asiakasohjaus Siirin tekemään palveluntarpeen arviointiin. Veteraanietuudet on tarkoitettu niille henkilöille, joilla on rintamasotilas-, rintamapalvelus- tai rintamatunnus.

Rintamaveteraaneille ja sotaivalideille kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Valtiokonttorin myöntämän määrärahan tarkoituksena on tuottaa rintamaveteraaneille palveluja, jotka tukevat voimassa olevia kunnallisia palveluja.

## 1.1 Tukipalveluiden tuottajien henkilöstö ja osaaminen

- Palveluntuottajalla on oltava vähintään kotityöpalvelun, hoiva-avustajan tai laitoshuoltajan tutkinto tai muu kotipalvelun tukipalveluun soveltuva koulutus ja riittävä kokemus
- palveluntuottajan on pidettävä luettelo koulutuksista ja osaamisensa ajantasaisuudesta
- palveluntuottajan on oltava puhelimitse tavoitettavissa virka-aikana
- henkilökunnan osaaminen tuulee olla asiakkaiden tukipalvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu
- palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heille on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus
- henkilökunnalla on työn tekemisen kannalta riittävä suomen kielen taito eli vähintään yleiseurooppalaisen viitekehyksen taitotaso B1
- palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.
- henkilökuntaa allekirjoittaa salassapitositoumuksen
- palvelua tuottava henkilö on joustava työnteossa ja ottaa huomioon asiakkaan kulloisenkin palvelutoiveen
- palveluntuottaja toimii yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa
- asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja niistä raportoidaan tilaajalle
- toimintavarmuus ja mahdolliset sijaisjärjestelyt ovat kuvattu

- palvelua tuottavan henkilön vuosi- ja sairauslomista ilmoitetaan aina asiakkaalle

## **1.2 Tukipalveluiden sisällön vaatimukset**

- Palveluntuottaja tekee aina kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa tuottamistaan palveluista ja siihen liittyvistä ehdoista
- Palveluita toteuttava henkilöstö ottaa yhteyttä sosiaali- ja terveystieteisiin, jos asiakkaan tilanne tai kunto sitä edellyttävät ja se havaitaan palveluja tarjottaessa
- Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa, jos asiakas sitä toivoo ja antaa siihen luvan
- Jos asiakas luovuttaa avaimensa palveluntuottajalle, avainten hallinnasta sovitaan kirjallisesti
- Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon palveluseteli on myönnetty.

### **1.2.1 Siivouspalveluun liittyvät vaatimukset**

- Siivous on kotipalvelutyötä, joka tehdään palveluntuottajan välineillä
- palveluntuottamista varten palveluntuottajalla tulee olla tarpeelliset siivousvälineet ja -aineet sekä asianmukaiset työvaatteet ja henkilökortti
- palveluntuottajan henkilöstöllä on tehtävään soveltuva kotityöpalvelun koulutus ja kokemusta vanhusten asuntojen kotisiivouksesta
- henkilöstöllä tulee olla kokemusta ikäihmisten asuntojen kotisiivouksesta ja heidän kanssaan toimimisesta
- jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma kotisiivooja

## **2 SÄÄNTÖKIRJA**

### **2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus**

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta/kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta/kuntayhtymä velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta/kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään palveluntuottajan sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan/kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Päijät-Hämeen kuntayhtymään.

### **2.2 Sääntökirjan muuttaminen**

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille välittömästi kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### **2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.11.2019.

### 3 MÄÄRITELMÄT

Tämän sääntökirjan määritelmät:

- **asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset.
- **palveluntuottaja** on tukipalvelua tuottava yritys. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.
- **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden.
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien palveluseteliryittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

## 4 PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi) –sivuilta (sekä <https://www.youtube.com/channel/UCwhFeEgCBtBluQGYeFK1AEA>), jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä. Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/> löytyvät palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

**Palveluntuottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän hinnaston lisätietokentässä, mikäli ei pysty ottamaan uusia asiakkaita.**

Asiakkaat näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

## 5 PALVELUNTUOTTAJA

### 5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia.

Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- ilmoitus yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta
- omavalvontasuunnitelma (uusi yritys toimittaa omavalvontasuunnitelma viimeistään 6 kk:n sisällä toiminnan aloittamisesta)
- ennakkoperintärekisteri
- kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- työterveyshuolto
- vastuuvakuutustodistus
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- esite tarjottavasta palvelusta
- selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisestatähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotannon tietoturvasuositus [https://www.phyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon\\_tietoturvasuositous\\_Hyky\\_versio\\_29082017.pdf](https://www.phyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon_tietoturvasuositous_Hyky_versio_29082017.pdf).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä tekee päätöksen



palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain hyvinvointiyhtymän omaa toimintaan vastaavaan palveluun. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Yhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4.3 §:ssa tarkoitettu luettelo).

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

## **5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa**

Mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu) ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Palvelun virhe:

- palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti
- palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

#### Palvelun viivästyminen:

- palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan toistuvasti.

#### Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

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

#### Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:

- asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

#### Sopimuksen purku:

- asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

#### Vahingonkorvaus:

- asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi 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 viivästyksen 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 toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena

aiheettomasti lisäännny.

Reklamaatio:

- asiakkaan pitää 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. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi tilaajalle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjaamisen palveluntuottajalle, kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

### 5.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

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

- joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaiset vaatimukset ja on merkitty Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan tai palveluntuottajalla on jalkahoitajan tutkinto.
- sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteensa moitteettomasti.
- joka sitoutuu osallistumaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajille järjestämiin koulutuksiin (1 – 2 vuodessa).
- hinnoittelee palvelunsa selkeästi, niin että asiakas ja neuvontaa antava työntekijä pystyvät arvioimaan palvelun kokonaiskustannuksen.
- sitoutuu käyttämään Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käytössä olevaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää (PSOP) ja vastaa omalta osaltaan järjestelmästä aiheutuvista kustannuksista.
- noudattaa verohallinnon antamia ohjeita sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ja tuottaa palvelusetelipalvelun ilman arvonlisäveroa arvonlisälain 38 §:n nojalla (1501/1993)
- palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palveluseteli on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta jäänyt toimittamatta. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. **Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa molempien osapuolten osalta, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan mahdollinen jatkohoidon järjestely.**

**Palvelun tuottajan tulee informoida Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä tukipalveluiden osalta asiakasturvallisuudesta:**

- asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on myös tiedotettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti viipymättä.

## 6 ASIAKAS

### 6.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Päätös oikeutuksesta palveluseteliin tulee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus Siiristä.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelipalvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo, että myönnettävän palvelun tuntimäärä. Asiakkaan valittua palvelusetelipalvelu, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

### 6.2 Asiakkaiden oikeudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

**Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.** Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun

valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 7 PALVELUSETELIPROSESSI

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika.

Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palvelun tuottajien hinnat. Asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä ja määrittelee, kuinka monelle tunnille kuukaudessa palveluseteli myönnetään.

Palveluntuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetuma-tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan.

Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Asiakas toimittaa hyvinvointiyhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää palvelusetelin arvoon asti. Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti.

## 8 LASKUTUS

### 8.1 Palvelusetelin arvo

Rintamaveteraanien tukipalveluiden palvelusetelin kohdalla palveluntuottaja määrittelee yhden hinnan. Palvelusetelin tuntihinnalle on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän puolesta asetettu maksukatto, 32 euroa/tunti, joka pitää sisällään työkohteesta toiseen siirtymisestä aiheutuneet kustannukset, tarvittavat aineet, välineet sekä koneet. Hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

### 8.2 Palvelusetelin laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen palveluseteli-ostopalvelujärjestelmän parastapalvelua.fi kautta.

Asiakas toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen sekä palvelusetelintunnisteen, jonka jälkeen palveluntuottaja tekee palveluvarauksen palveluseteliin ja tarkistaa setelin voimassaolon ja sisällön.

Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen reaaliajassa. **Palvelutapahtumat on oltava kirjattuna viimeistään seuraavan kuukauden neljänten päivään mennessä. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti.**

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään kuntayhtymän talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Mikäli palveluntuottaja ylittää asiakkaalle myönnetyn saldon, nousevat saldon ylittävät tapahtumakirjaukset Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle manuaaliseen tarkatukseen. Tarvittaessa palveluntuottajalta pyydetään selvitys ylityksen syystä, jonka jälkeen tarkastettavana olevat tapahtumakirjaukset joko hyväksytään tai hylätään. Palveluntuottajan on toimitettava pyydetty selvitys saldoylityksestä viimeistään kahden viikon sisällä pyynnöstä. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen siirtyy hyväksynnän jälkeen seuraavan kuukauden tilitykseen.

Mikäli tapahtumakirjaukset eivät ole Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ohjeistaman aikataulun mukaisesti valmiina, siirtyy maksatus myöhästyneiden kirjausten osalta kuukaudella eteenpäin.

**Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu käynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin**



**palveluntuottajalle korvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun käyntiajan arvo.**

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päätös Asiakasohjaus Siiriin.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

### **8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle**

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaalle myönnettyjen ja hänelle kuuluvien tukipalveluiden ulkopuolelta. Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

## 9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

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

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän antamia ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista sekä sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta (=rekisteriote). Dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointiyhtymän antamia ohjeita. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia.