

SÄÄNTÖKIRJA- Henkilökohtainen apu

YLEINEN OSA.....	3
1 Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus	3
2. Määritelmät	3
3. Palveluseteliprosessi ja hakeutuminen palveluntuottajaksi.....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
4.1 Päivitettävät liitteet.....	7
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	8
6. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän rooli ja vastuu.....	9
7. Sääntökirjan muuttaminen	10
PALVELUKOHTAINEN OSA	11
8. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat	11
8.1 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen	11
9. Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelun sisältö	12
10. Palvelusetelin arvo	13
11.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset.....	13
12 Palvelun laatuvaatimukset.....	14
12.1 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito	14
12.2 Laadunhallinta ja valvonta	15
13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	15
14. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot.....	16
14.1 Virhe palvelussa	16
14.2 Sanktiot	18
15. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta.....	18
16. Laskutus ja arvonlisävero.....	19
16.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen.....	20
16.2 Hinta muutokset.....	20

YLEINEN OSA

1 Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä järjestää vammaisten henkilökohtaista apua omana toimintana, työntajamallina, ostopalveluna ja palvelusetelin avulla. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulain (380/1987) perusteella.

Tässä sääntökirjassa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (Palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi sääntökirjan tarkoituksena on määrittää palveluseteliprosessissa noudatettavat käytännöt. Tämä palvelusetelisääntökirja on voimassa 1.1.2021. alkaen toistaiseksi. Palveluseteliasiakkaat voivat valita vain palveluntuottajia, jotka Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on hyväksynyt palveluntuottajiksi.

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

Hakeutuessaan palveluseteliryttäjäksi palveluntuottaja 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallitus on päätöksellään XX / 2020 päättänyt ottaa käyttöön vammaisten henkilökohtaisessa avussa palvelusetelin.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta/kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta/kuntayhtymä velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveystalveluja. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.
- **Henkilökohtaisella avulla** tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toiminnaissa,

työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta.
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoa, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Tässä sääntökirjassa palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää.
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän maksama osuus (palvelusetelin arvo).
- **Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveysterveyspalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta. Vammaispalveluiden ja henkilökohtaisen avun palveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen perusteella ja se on määritelty siten, ettei asiakkaalle jää omavastuuosuutta.
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käytössä olevaa sähköistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP järjestelmää.

3. Palveluseteliprosessi ja hakeutuminen palveluntuottajaksi

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (=€) päättää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallitus.

Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla löytyvät palveluntuottajien käsikirja sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta. <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-jaostopalvelujarjestelma/>

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. PSOP-järjestelmässä asiakkaalle vertailtavissa tiedoissa tulee käyttää palveluntuottajan virallista nimeä. Hakeutuminen palveluntuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. PSOP-järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto.

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.

Asiakas hakee henkilökohtaista apua vammaispalveluhakemuksella. Asiakkaan palvelun kriteereiden täyttyminen arvioidaan vammaispalveluissa, jossa myös arvioidaan asiakkaan palvelun toteuttamisen vaihtoehdot. Palveluseteli on palveluun oikeutetulle yksi palvelun järjestämistapa. Erilaisia vaihtoehtoja arvioitaessa otetaan huomioon palvelun tarve, omat toiveet sekä palvelun tarkoituksenmukaisuus. Palvelusetelillä toteutettavassa henkilökohtaisessa avussa asiakas saa palvelusetelistä vammaispalveluiden tekemän viranhaltijapäätöksen. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden ja palveluntarpeen muutosten yhteydessä.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Palvelun-tuottajaportaali 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 Suomi.fi tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista, velvollisuuksista sekä palvelun toteuttamisesta. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle erillistä laskua henkilökohtaisen avun tuottamisesta. Päijät-Hämeen

hyvinvointiyhtymä korvaa enintään asiakkaan palvelusetelissä ilmoitetun avustustuntien määrän.

Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tätä varten palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköpostiosoitteensa laskutustiedoissa ja laittaa rasti (x) ”Haluan maksuaineiston pdf-kuvan sähköpostiini”- kohtaan.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

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

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

- ennakkoperintärekisteriote
 - kauppa- tai säätiörekisteriote
 - veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
 - vakuutustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että eräntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
 - kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
 - henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet ja koulutustiedot
 - selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
 - kopio omavalvontasuunnitelmasta
 - kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden rekisteriin merkitsemisestä
 - esite palvelutoiminnasta
 - selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta (tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotantotietoturvasuositus)
- <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/>

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttymisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP- järjestelmässä tai muu liite kohtaan.

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

- palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät
- palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia
- palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä
- palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista
- palveluntuottaja on ottanut ja sitoutunut pitämään voimassa, toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia (palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa)
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Rikostaustojen selvittämisen osalta palveluntuottajan tulee

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut sekä:

- hyviä palvelukäytäntöjä 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. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palveluseteli ei sovellu asiakkaalle, tämän tulee ilmoittaa tästä välittömästi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän yhteyshenkilölle.

4.1 Päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain PSOP-järjestelmään huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja selvitys järjestetyistä koulutuksista
- toimintakertomus

- asiakkaiden lukumäärät kotikunnittain
- keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen sekä asiakastyytyväisyys seurannan tulokset
- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet (toimitetaan erikseen palvelunjärjestäjälle)

Palveluntuottajien, joiden tiedot eivät vielä päivity Luotettava Kumppani -ohjelmasta, tulee liittää seuraavat asiakirjat PSOP (Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyneiden ei tarvitse päivittää verotus- ja työeläketietojaan eikä vastuuvakuutustietoaan)

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

5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä

Palvelunjärjestäjä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin palvelunjärjestäjä ohjaa hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.

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

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

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta ja 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.

Asiakkaan ottaessaan palvelusetelin käyttöönsä, hän valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Asiakas tai edellä mainittu asiakkaan edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

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

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyyden mukaan PSOP-järjestelmän kautta.

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

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

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

6. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja asiakasmaksut.

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua ja tasoa. Palvelunjärjestäjän tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

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

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

7. Sääntökirjan muuttaminen

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

PALVELUKOHTAINEN OSA

8. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnosta.

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

Henkilökohtaista apua voidaan järjestää korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut, hankkimalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluja julkiselta tai yksityiseltä sektorilta tai järjestämällä palvelut itse sekä antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita hankkimista varten palvelusetelin.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan arvioidaan, yhdessä asiakkaan kanssa, mitkä ovat henkilön yksilölliset tarpeet ja miten hänen kohdallaan varmistetaan tarpeita vastaavat palvelut. Mikäli henkilökohtainen apu vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan henkilökohtaisen apu järjestää kokonaan tai osittain palvelusetelillä.

8.1 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun ja palvelusetelin myöntäminen perustuvat viranomaisen tekemään asiakaskohtaiseen toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arviointiin. Asiakkaan yksilöllinen avun tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, jossa käy ilmi, mitä apua asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä, arvion tästä tekee vammaispalvelun viranhaltija. Asiakas informoi palveluntuottajaa palvelusuunnitelmassa sovituista tavoitteista ja palvelun sisällöstä.

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä määrittää asiakkaan avustustarpeen yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa. Avustustarpeen määrittämiseksi voidaan käyttää ennen palvelusetelin myöntämistä erillistä avustustarpeen arviointijaksoa.

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

Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa ohjeet palvelusetelin käyttämiseen.

9. Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelun sisältö

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu –palvelu tarkoittaa 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 välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelillä hankittavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

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

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

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

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätöstä tarkistaa.

Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua myös avustettavan harrastuksissa mukana oleminen, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen sekä sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen.

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

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

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

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

10. Palvelusetelin arvo

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

• Palveluseteli arkisin klo 6-18	22,00 €
• Palveluseteli arki iltoina klo 18-21	25,30 €
• Palveluseteli arki yö klo 21-06	28,60 €
• Lauantai klo 6-18	25,30 €
• Lauantai ilta klo 18-21	29,70 €
• Lauantai - sunnuntai yö klo 21-06	52,80 €
• Sunnuntai ja arkipyhä klo 6-18	44,00 €
• Sunnuntai klo 18-21	47,30 €
• Sunnuntai - maanantai yö klo 21-06	52,80 €

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

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

11.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

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

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Henkilökohtaisen avun asiakaskäynneistä, joissa yhdensuuntainen matka on aluekohtaisesti tilaajan ilmoittamista lähtöpisteistä yli 10 km maantiematkan mukaisesti, maksetaan 0,60 eur / km 10 km ylittävältä osalta. Tämä sisältää matkan ja matka-ajan korvauksen. Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisä tai toimenpidemaksuja voi periä. Matkojen pituuden määrittely tapahtuu karttapalvelujen mukaisen, lyhyemmän reitin perusteella.

Lähtöpisteet ovat:

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Asikkala
- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Kärkölä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Myrskylä: Virastotie 5, 07600 Myrskylä
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Pukkila: Hallitustie 2 B, 07560 Pukkila
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila

Matkakustannusten korvausten ja päivärahojen osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa valtion matkustussääntöä. Matkakorvaukset ja muut erilliskorvaukset palveluntuottaja laskuttaa palvelunjärjestäjää erikseen.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän laskutustiedot:
<https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/talous/laskutustiedot/>

12 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntoiminnan tulee perustua palvelujen laatusuositukseen sekä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

12.1 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

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

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

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

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

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

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

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

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

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito.

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

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

Vastuuhenkilön vaihtuessa ja hyvinvointiyhtymän hyväksynnän saatuaan tulee siitä ilmoittaa viipymättä rekisteriviranomaiselle ja viedä muutos myös psop.fi -portaaliin.

12.2 Laadunhallinta ja valvonta

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

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

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

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän yhteisiin asiakastytyväisyys tutkimuksiin sekä kehittämään toimintaansa tulosten perusteella.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi hyvinvointiyhtymän kanssa.

Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset veloitteet.

13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat siis henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtaisen avun palvelua käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vammainen henkilö. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei ole sopimusosapuolena.

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

- Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.
- Palvelusopimuksessa sovitaan vähintään: palvelun sisällöstä, tarvittaessa asiakkaan avainten hallinnasta, avustuksen kestosta -ajankohdasta sekä peruuttamisesta, irtisanomisesta.
- Sopimus tehdään enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista

- Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1 kuukausi sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle
- Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.
- Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä.
- Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun irtisanomisajan päättymiseen asti. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.
- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.
- Asiakkaalla voi olla palvelusopimus voimassa useamman eri palveluntuottajan kanssa (esim. vapaa-ajan avustamiseen eri tuottaja kuin päivittäisiin avustamisiin)

14. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot

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

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

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

14.1 Virhe palvelussa

Palvelussa on virhe jos:

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

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelun virheen seuraamukset:

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

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä:

- Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidättyä 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 vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

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

Reklamaatio:

- Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen.
- Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi hyvinvointiyhtymälle 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.

Erimielisyyksien ratkaiseminen:

- Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).
- Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan

tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

14.2 Sanktiot

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

Mikäli palveluntuottaja ei toimita laskua tilaajan vaatimusten mukaisesti (esim. silloin kun aikaraja laskutukseen PSOPin kautta on umpeutunut), ensimmäisestä kerrasta on sanktiona kirjallinen huomautus ja seuraavista kerroista 10 % myöhässä olevan laskutuksen arvosta.

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

Tilaajalla on oikeus kuitata asettamansa sanktiot suorittamatta olevasta palvelun kuukausilaskutuksesta.

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

15. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

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 tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen.

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

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakasta, hänen terveyttään tai toimintaa koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat lainsäädännössä

edellytettyyn salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

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

- Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.
- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.
- Asiakastiedot palautetaan veloituksetta palvelun päättyessä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden tuhoamisesta.
- Palveluntuottajan on täytettävä EU:n tietosuoja-asetuksen sisältämät velvoitteet.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnastaan huhtikuun loppuun mennessä.
- Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Palvelunjärjestäjä tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen sekä lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa.

16. Laskutus ja arvonlisävero

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja merkitsee sähköisen järjestelmään jokaisen toteutuneen avustuskerran aloitus- ja lopetusajan (esim. 10:08-20:37). Tapahtumakirjaukset tulee kirjata reaaliaikaisesti PSOP-järjestelmään, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään kuntayhtymän talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus palveluntuottajille tapahtuu 10 vuorokauden kuluttua tilitysaineiston muodostamisesta. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle erillistä

laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdolliset tässä sääntökirjassa mainitut matka ja erilliskorvaukset Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä.

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

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.

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

16.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen

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

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy palveluntuottajan taholta ei laskutusoikeutta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle ole palveluntuottajalla.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun 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 sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja voi veloittaa ne avustustunnit, joita asiakas ei ole perunut riittävän ajoissa (24 tuntia ennen avustusajankohtaa). Tämän seurauksena asiakas menettää palvelusetelillä tuotettavaksi tarkoitetut kyseiset avustajatunnit. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tunnit. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

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

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös päätetään.

16.2 Hinta muutokset

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

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

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