



Palvelusetelin toimintaohje

Henkilökohtainen apu

SISÄLLYSLUETTELO

I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA.....	1
1 PALVELUSETELI.....	1
2 MÄÄRITELMÄT.....	2
3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET	3
4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....	4
5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	4
5.1 ALIHANKINTA.....	6
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	7
5.3 KIELITAITO.....	7
6 TOIMITETTAVAT TIEDOT	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	9
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET	9
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT.....	10
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO	10
7.4 SOPIMUKSEN PURKU.....	11
7.5 VAHINGONKORVAUS	11
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	12
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	12
8.1 REKISTERINPITO.....	12
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS.....	13
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT	14
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	14
10 VEROTUS.....	15
10.1 TULOVEROTUS.....	15
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	15
11 MATKAKORVAUKSET	16
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	17
13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	17

II HENKILÖKOHTAINEN APU – TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	19
1 HENKILÖKOHTAINEN APU.....	19
2 HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT	19
3 PALVELUSETELI.....	20
4 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	20
5 SOPIMUS	21
6 HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO	22
7 PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	22
7.1 YHTEYDENOTTO JA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN AJANKOHTA.....	22
7.2 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	22
7.3 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	23
7.4 PALAUTERAPORTIN TOIMITTAMINEN EKSOTELLE	24
7.5 PALVELUN VIIVÄSTYMINEN TAI PERUUNTUMINEN.....	24
7.6 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE.....	24
7.7 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	25
7.8 LASKUTUS.....	25
8 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU.....	27

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveysterveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (jäljempänä Eksote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden *tuottajaksi*. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palvelusteliasiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Toimintaohjeen yleistä osaa täsmennetään palvelusetelien palvelukohtaisissa osissa.

Toimintaohjeessa Eksote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Eksoten käytössä olevissa palveluseteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteli on poikkeus tähän. Kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia yritykseltä, vaan sen toteuttaminen on mahdollista ainoastaan 3. sektorin ja julkisen sektorin toimijoilla (vrt. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), 6 §).

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveystuottajien hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Eksoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja Eksote on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa **Henkilökohtainen apu**

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvolisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Eksotelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Eksote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Eksoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Eksote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovitessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Eksote ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

1. 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 tai asiakasta.

2. palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

3. omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4. palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Eksoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Eksote valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelalle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelalle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Eksoten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimiksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua Eksoten strategiaan. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaika. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen Eksoten kirjaamoon. Hakemuksen käsittelyaika on kolme kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisvelvoitteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä määräajassa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin (*Huom. kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä rekisteröitynyt yhdistys- tai säätiörekisteriin*)
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/ kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Eksoten toiminnalta.
6. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä.



Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Lähettää omavalvontasuunnitelman Eksotelle kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Eksoten ulkopuoliselta otettavan salassapitositoumuksen.
15. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
16. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
17. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
18. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

19. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
20. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
21. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
22. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
23. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Eksoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
24. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
25. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
26. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.
27. huolehtii että koko henkilökunta käyttää kuvallista henkilökorttia, jossa on palveluntuottajan nimi, y-tunnus, henkilön nimi.
28. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Eksotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon Eksotelle.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Lisätietoja hyvää taitoa osoittavista kielitutkinnoista:

http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionhallinnon_kieli_tutkinnot/hyvaa_ja_tyydyttavaa_taitoa_osoittavat_kielitutkinnot

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- kaupparekisteriote (*Huom. kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä yhdistys- tai säätiörekisteriote*)
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

- *vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
- kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattiharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
- ajantasainen toimintasuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
- vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
- todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelu -rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

- Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
- lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja

* palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Saimaan talous ja tieto Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

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

Tulosidonnaisissa palveluseteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliammiehen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Eksotelle.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Eksote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

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

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

välistä asiaa. Eksote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Eksotelle. Jos Eksote hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

7.4 Sopimuksen purku

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

7.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Eksote ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palveluntuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palveluntuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

8.1 Rekisterinpito

Eksote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaisissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Eksote rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Eksote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Eksote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Eksotelle tai, jos palveluntuottajan ja Eksoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Eksote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Eksote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Eksote voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä toimintaohjetta täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Eksoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Eksotelle. Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Eksoten arkistoon. Tietojen toimittaminen Eksotelle tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Eksotelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Eksoten tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Eksoten arkiston kanssa.

Tiedot on oltava järjestettynä potilas- tai asiakaskohtaisesti syntymäaikajärjestyksessä henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Siirtoluettelon malli löytyy Eksoten yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta: www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Eksotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Eksotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapolitiikka. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seurantaan Eksoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettäessä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Eksotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Eksoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenet-

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

lyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin

- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

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



Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

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

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

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

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

11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohdittain kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliin, mikäli se on otettu käyttöön tulosalueella. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin tulosalueen palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

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

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

Palveluntuottaja ja Eksote sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Eksoten hallitus. Eksotella on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimintaohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Eksoten hal-

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

litus. Palvelukohtaisten osien päivitykset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Eksote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Eksotelle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Eksotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Eksote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 8 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Eksoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Eksotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Eksoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Eksotelle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa **Henkilökohtainen apu**

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

II Henkilökohtainen apu – toimintaohjeen palvelukohtainen osa

1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Avustajan tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

Eksoten henkilökohtainen apu -palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Eksote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttämahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina vi-
ranhaltijapäätös. Päätöksen palvelusetelistä tekee joko sosiaalityöntekijä tai palvelupäällikkö riippuen asiakkaalle myönnetystä tuntimäärästä.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa **Henkilökohtainen apu**

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

3 Palveluseteli

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluportaali (palse.eksote.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Palveluportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Eksoten yrittäjäneuvonnasta vastaavalta palveluohjaajalta. Päätöksen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee vammaispalvelujen johtaja. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävät tunnit. **Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.**

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Palveluntuottajaluettelo lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle lähetetään kuukausittain Palveluportaalista palvelun käytöselvitys.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
6. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
7. Kansanterveyslaki (66/1972)
8. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
9. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

10. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Henkilötietolaki (523/1999)
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
16. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

5 Sopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tehdään kirjallinen sopimus, jossa soviin mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan Eksotelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon Palveluportaalista. Sopimusmalleja löytyy esim. Elias.fi sivustolta: <http://www.elias.fi/sopimukset.php>.

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

Sopimuksen purku

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

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

6 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, johon on määritelty palvelusetelin käyttötarkoitus ja voimassaolo. Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassa olon Palveluportaalista. Mikäli palveluntarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä. Asiakkaan tulee olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään hyvissä ajoin ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

7 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

7.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Vammaispalvelutoimisto antaa asiakkaalle palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että portaalissa olevat tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee sen numero ja tuottajan varmenne. Niiden avulla Palveluportaalissa näkyy palvelusetelin voimassaolo sekä myönnetty/jäljellä oleva tuntimäärä.

7.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

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

Vastuuhenkilön vaihtuminen tulee ilmoittaa Eksoten Iso apu-palvelukeskuksen yrittäjäasioista vastaavalle palveluohjaajalle.

7.3 Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämättömyyksiä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa. Palvelu ei sisällä ammatillista työtä mm. remontti- ja kodin korjaustyöt, lääkehuolto tai terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Eksoten edustajaan.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti
- myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi että avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

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

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

7.4 Palauteraportin toimittaminen Eksotelte

Palveluntuottaja antaa Palveluportaalin kautta hoitopalautteen kolmen kuukauden välein. Palaute on yhteenveto kolmen kuukauden aikana suoritetusta palvelusta, ei yksittäisten käyntien sisällön kuvausta.

7.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituissa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittuun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

7.6 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Eksoten strategiaan (www.Eksote.fi). Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Eksoten edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kir-

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

jaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti hyväksyessään palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Eksoten edustajalle.

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Eksotella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjäkäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Eksote tekee säännöllisesti valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Eksotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalutteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakaspalutteen tuloksista.

7.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Eksote päättää ne sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992). Eksoten korvaamat talvet ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien talveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä talveluja tai haluaa talvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

7.8 Laskutus

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja laskuttaa Eksotea tehtyjen työtuntien perusteella Eksoten hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Laskutus tapahtuu palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri

Vammaispalvelut/palveluseteli

PL 255

00026 BASWARE

Eksote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunnistus)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri, PL 255, 00026 Basware)
- palveluportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut:
 - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset laskut Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei saa periä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu -palvelusta.

Yleinen osa

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97

Palvelukohtainen osa Henkilökohtainen apu

Hyväksytty: 2.6.2017 Vammaispalvelujen johtoryhmä

Asiakas luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin numeron ja varmenteen. Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Eksoten vaatimalla tavalla. Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella vammaispalvelutoimistosta (vammaispalvelutoimisto@eksote.fi).

8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palvelusetelin arvon päättää Eksoten hallitus. Palvelusetelin arvo on 25,00 €/tunti, lisäksi mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen mukaan. Palveluportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Eksote on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan ilmoittaman hinnan.