

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Ohjeet asiakkaalle ja palveluntuottajalle

s. 1

Palveluseteli on yksi tapa järjestää henkilökohtaista apua. Muita järjestämistapoja ovat työnantajamalli sekä ostopalvelu. Kuntalainen ei voi vaatia palveluseteliä, mutta siitä voi kieltäytyä. Selvitä siis asiakkaan mielipide!

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voi saada henkilö, joka on oikeutettu henkilökohtaiseen apuun ja joka kykenee käyttämään palveluseteliä ja toimimaan kuluttaja-asemassa.

Asiakas, joka on saanut päätöksen henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä saa erillisen palvelusetelin. Asiakkaan tulee säilyttää sekä palvelupäätös että palveluseteli ja näyttää niitä valitsemalleen palveluntuottajalle.

Henkilökohtaista apua järjestetään palvelusetelillä lähtökohtaisesti tarpeen mukaan asiakkaille, joiden avun tarve on joko vähäistä (pieni tuntimäärä) tai satunnaista (esim. sijaistarve). Palvelun käyttökohde on määritelty palvelupäätöksessä. Palvelusetelin käyttötarkoitus on sama kuin palvelupäätöksessä määritelty avun tarkoitus, eikä siitä voi poiketa.

Asiakas on kuluttajalainsäädännön mukaisessa kuluttajan asemassa suhteessa palveluntuottajaan. Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun, hän on voi vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa Porvoon kaupungin vammaispalveluille, mikäli palveluissa ilmenee ongelmia. Myös palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista on otettava yhteys aina vammaispalveluihin.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun yksityiskohdista yleensä kirjallisesti. Sopimus on asiakkaan ja palveluntuottaja välinen eikä vammaispalvelut ole sopimuksen osapuoli. Sopimuksen täytyy noudattaa palvelupäätöksen sisältöä. Palvelusetelillä korvattavassa palvelussa lähtökohtana on palvelusetelipäätöksessä määritelty käyttötarkoitus ja palvelun määrä.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.

ASIAKKAALLE ANNETTAVAT ASIAKIRJAT

Asiakas saa:

- päätöksen
- palvelusetelin
- listan palveluseteliyrittäjistä ja
- tämän ohjeen.

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Ohjeet asiakkaalle ja palveluntuottajalle

s. 2

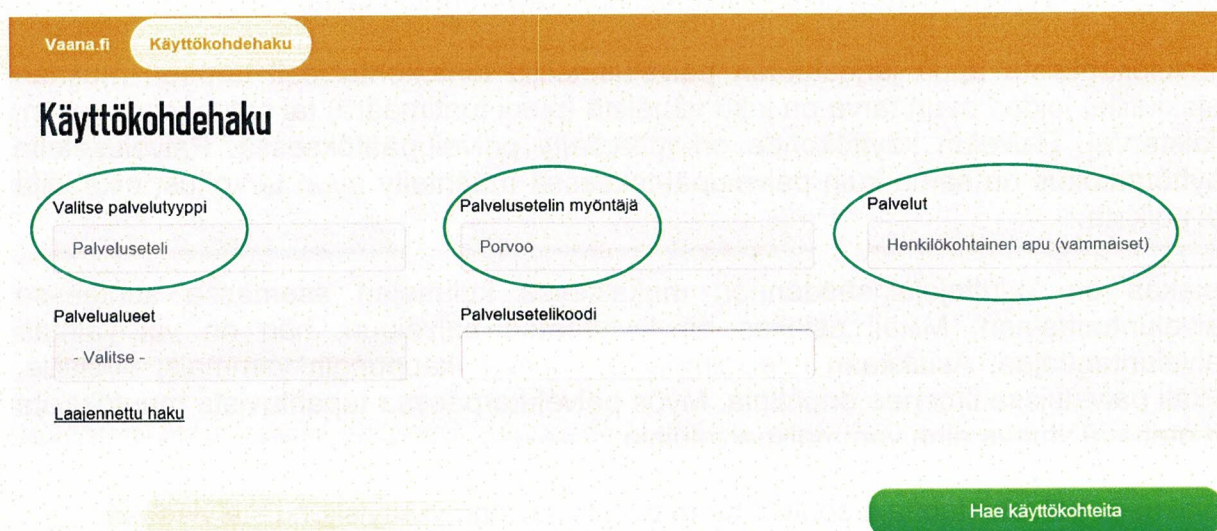
Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät myös netistä: <https://vaana.fi/palveluntuottajat/> → etsi palveluntuottajia.

Tee seuraavat valinnat:

Palvelutyyppi: Palveluseteli

Palvelusetelin myöntäjä: Porvoo

Palvelut: Henkilökohtainen apu (Vammaiset) ja klikkaa Hae käyttökohteita.



PALVELUN TILAAMINEN JA PERUMINEN

Asiakkaan tulee itse valita palveluntuottaja. Viranhaltija ei saa vaikuttaa valintaan.

Asiakas ottaa itse yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja sopii tämän kanssa palvelun ajankodasta, kestosta ja kerroista. Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa palvelun mahdollisesta perumisesta. Mikäli palvelua ei ole peruttu 24 tuntia ennen aloitusajankohtaa, palveluntuottaja voi periä maksun ko. palvelukerrasta ja kyseiset tunnit vähentää palvelua. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi soittaa tai jättää viestin (puhe- tai tekstiviestin) milloin vain.

PALVELUSETELIN ARVO:

Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaikaa ja muuta olennaista sisältöä. Palvelusetelin arvo lasketaan myönnetyn avun voimassaolon ja avun määrän mukaisesti. Asiakkaalle ei muodostu omavastuusuutta.

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Ohjeet asiakkaalle ja palveluntuottajalle

s. 3

Avun arvo on:

- ma-la klo 6–23: 32 €/h
- ma-la klo 23–6: 40 €/h
- su klo 00–24: 64 €/h

Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle.

ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Solmiessaan sopimusta palveluntuottajan kanssa, asiakkaalle päätöksessä myönnettyjen tuntien lukumäärää ei saa ylittää. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palveluntuottajaa, täytyy hänen huolehtia palvelusopimuksen irtisanomisesta.

Palveluntuottaja täyttää palvelunseurantalomakkeen ja asiakas on velvollinen tarkistamaan ja allekirjoittamaan, että kirjatut tiedot ovat oikein (palvelunjärjestämisen ajankohta ja kesto).

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan apuun, asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista.

Asiakas huolehtii palvelun perumisesta vähintään 24 tuntia ennen palvelun ajankohtaa. Palvelun voi perua soitolla tai viestillä (puhe- tai tekstiviesti) palveluntuottajalle.

Jos palveluseteli katoaa, tulee asiakkaan ilmoittaa siitä vammaispalveluihin, esim. toimistosihteerille puh. 040 489 5773. Asiakkaalle voidaan tällöin tulostaa uusi palveluseteli.

PALVELUNTUOTTAJAN VELVOLLISUUDET

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelin sisällön ja ottaa siitä tarvitsemansa tiedot. Palveluntuottaja velottaa toteutuneesta palvelusta maksun Vaana-verkkopalvelussa oman laskutussyklin mukaisesti. Mikäli asiakas sanoo palvelusopimuksen irti, palveluntuottaja laskuttaa toteutuneesta palvelusta välittömästi.

Palveluntuottaja ylläpitää toteutuneesta palvelusta liitteenä olevaa raporttia, johon pyytää kalenterikuukauden päättyessä asiakkaan allekirjoituksen. Raportti palautetaan Vammaispalveluihin. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi jättää viestin (puhe- tai tekstiviestin) milloin vain.

Asiakkaalle ei muodostu omavastuuosuutta maksettavaksi.

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Ohjeet asiakkaalle ja palveluntuottajalle

s. 4

Palveluntuottaja veloittaa toteutuneesta palvelusta ja alle 24 tunnin peruuntuneista palveluista.

PALVELUN KÄYTÖN KEHITTÄMINEN

Palveluseteli otettiin Porvoossa käyttöön henkilökohtaisen avun järjestämistapana 1.8.2015. Asiakkailta ja palveluntuottajilta toivotaan palautetta ja kehittämisideoita.

PORVOON VAMMAISPALVELUJEN YHTEYSTIEDOT

Vammaispalvelut, Omenamäen palvelukeskus, Tulliportinkatu 4, 06100 Porvoo
Sähköposti: (etunimi.sukunimi@porvoo.fi)

TYÖNTEKIJÄ	TITTELI	ASIAKASKUNTA	PUHELINNUMERO
Marja Wilén	sosiaaliohjaaja	alle 16 -vuotiaat	puh. 040 357 3773
Sonja Karnell	sosiaalityöntekijä	16–39 -vuotiaat	puh. 040 676 1360
Anne-Christine Laitinen	sosiaalityöntekijä	40–54 -vuotiaat	puh. 040 357 3772
Malin Nordman	sosiaaliohjaaja	55–64 -vuotiaat	puh. 040 776 0056
Jemina Räsänen	palvelukoordinaattori	yli 65 -vuotiaat	puh. 040 809 1433
Veera Simonen	sosiaaliohjaaja	yli 16-vuotiaat kehitysvammahuollon asiakkaat	puh. 040 357 3774
Johanna Lindfors	johtava sosiaalityöntekijä		puh. 040 676 1383
Maria Kuutschin	toimistosihteeri		puh. 040 489 5773