



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

# **PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

## **HENKILÖKOHTAINEN APU**

**Voimassa 2017**

Hyväksytty 25.04.2017



## Sisältö

1.	PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA .....	4
2.	Määritelmät .....	4
3.	Palveluseteli.....	4
4.	Tilaaja.....	5
5.	Palveluntuottajat .....	6
5.1.	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	6
5.2.	Palveluntuottajien valinta .....	6
5.3.	Rekisterinpito ja tietosuoja .....	7
5.4.	Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä .....	8
5.5.	Hakemukseen liitettävät asiakirjat .....	9
6.	Asiakas .....	9
6.1.	Vahingonkorvaus .....	10
6.2.	Reklamaatio ja palaute .....	10
6.3.	Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	11
7.	Verovähennysoikeus.....	11
8.	VIRANHALTIJAN OPAS .....	11
8.1.	Palvelusetelin käyttö .....	11
8.2.	Palveluntuottajien hyväksyminen .....	12
8.3.	Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi .....	12
8.4.	Palvelusetelin arvon määräytyminen.....	13
9.	Arvonlisäverotus.....	13
10.	Sopimusten purkaminen .....	13
11.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	14
12.	Sääntökirjan voimassaoloaika .....	14
13.	PALVELUSETELIKOHTAINEN OSIO - VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU 15	
13.1.	Henkilökohtainen apu .....	15
13.1.1.	Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet.....	15
13.1.2.	Henkilökohtainen apu - vapaa-aika .....	16
13.2.	Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat .....	16
14.	Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelipäätös ja päätöksen voimassaolo .....	16

14.1.	Palvelutarpeen arviointi .....	16
14.2.	Palvelusetelipäätös.....	16
14.3.	Päätöksen voimassaolo .....	17
15.	Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot .....	17
15.1.	Palvelusopimus ja sopimusosapuolet.....	17
15.2.	Palvelun tilaaminen .....	17
15.3.	Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen .....	18
15.4.	Palvelun peruuttaminen.....	18
15.5.	Palvelun viivästyminen .....	18
16.	Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet.....	19
16.1.	Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	19
16.2.	Palvelun sisältövaatimukset .....	19
16.3.	Palvelutapahtumien kirjaus.....	20
16.4.	Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi.....	20
16.5.	Tilaajan antamat tiedot palveluntuottajalle.....	20
16.6.	Palauteraportin toimittaminen vammaispalvelulle.....	20
16.7.	Hakemuksen liitteet.....	21
17.	Palvelusetelin arvo .....	21
17.1.	Matkakorvaukset.....	22
17.2.	Hintojen muutos.....	22
18.	Palvelun laskutus .....	23
19.	Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	23

## 1. PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Tässä sääntökirjassa Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä (Soite) asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille ja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

## 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.
- 2. palveluntuottajalla** tarkoitetaan tilaajan hyväksymää toimijaa, joka tuottaa palvelusetelin mukaista palvelua asiakkaalle.
- 3. palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastaavassa olevan Soitensaajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Soitelle ennalta määräämään arvoon asti.
- 4. omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää potilaan maksettavaksi.
- 5. tilaajalla** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymää Soitea.
- 6. raamisopimuksella** tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestelystä. Raamisopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi.
- 7. palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.

## 3. Palveluseteli

Palveluseteli on järjestämistä vastaavassa olevan Soitensaajalle myöntämä sitoumus. Se korvaa palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Soitenenalta määräämään arvoon saakka.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Soitenjärjestämistä vastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalve-

luissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja alueen palveluseteliyrittäjäluelestosta.

Palvelusetelijärjestelmä on käytössä Soitessa. Tilaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia, kansanterveyslakia ja asiakasmaksulakia noudattaen. Viranhaltija myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltävä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy tilaajan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (710/1982) 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a- 10 c §:ssä säädetyllä tavalla. (Palvelusetelilaki 3§ 3 mom.)

Raamisopimus tehdään tilaajan ja palveluntuottajan välille, kun palveluntuottajan hakemus palvelusetelin mukaisen palvelun tuottajaksi hyväksytään. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palveluntuottamisen sisällöstä palvelusopimuksella, sillä kyseessä on kuluttajaoikeudellinen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakasta neuvotaan tilaajan oman käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelipäätös on voimassa tiettyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti.

## 4. Tilaaja

Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Soitenasettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Tilaajan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) viikon kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Tilaajan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakaspaperit.

Tilaaja päättää, mitä palvelutuotteita se ottaa käyttöön. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää setelillä saatavaa palvelua omavastuuosuudella lisäpalveluilla. Tilaaja voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat.

Tilaaja päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Tilaajan on selvítettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus se-

kä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Tilaaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Tilaaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

## 5. Palveluntuottajat

Tuottajat hakevat järjestelmään lähettämällä hakemuksen tilaajalle. Tilaaaja hyväksyy palveluntuottajat, jotka merkitään rekisteriin. Tämän jälkeen palveluntuottaja on oikeutettu toimimaan sen tilaajan alueella, jossa hänet on hyväksytty palveluntuottajaksi.

### 5.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake Palse.fi palveluseteliportaalisissa (<https://palse.fi/>). Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden.

Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien Soitenasettamia omia hyväksymiskriteereitä.

### 5.2. Palveluntuottajien valinta

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Kriteerit täyttyvät, kun palveluntuottaja vastaa hakemuksessa esitettyihin ehtoihin ”Kyllä” ja toimittaa vaaditut liitteet sähköisesti Palse.fi palveluportaalien kautta tai tarvittaessa manuaalisesti tilaajalle.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se:

- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta tai on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaiset veloitteet, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä.
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- ei täytä tilaajan asettamia kriteerejä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palveluntuottajaksi. Tällöin syntyy myös raamisopimus tilaajan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja tilaajan ohjeita. Toimiminen vastoin edellä mainittuja ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan raamisopimuksen ja

päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

### 5.3. Rekisterinpito ja tietosuoja

Palveluntuottajaa koskee vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäädökset. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus säilyy asiakassuhteen päättymisen jälkeenkin. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää myöskään omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen ja asianomaisen nimenomaisella suostumuksella. Palvelun tilaaja (rekisterinpitäjä) vastaa asiakas- ja potilastietojen luovutuksesta.

Asiakas-/Hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Asiakkaan tietojen käyttö perustuu työtehtävien hoitamiseen. Tietojen väärinkäyttö tai tahallinen ohjeiden vastainen toiminta oikeuttavat asiakkaan 5000 euron sopimussakkoon ja palvelusopimuksen purkamiseen. Vahingon osalta, joka arvoltaan ylittää sopimussakon määrän, toimitaan tämän sääntökirjan 6.1 kohdan mukaisesti. Tämä voi johtaa myös rikosoikeudellisiin seuraamuksiin. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen. Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Asiakastietoja ei saa tallentaa palveluntuottajan työasemalle, tietojärjestelmiin tai vastaaviin, eikä arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja saa lähettää tekstiviestinä tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän sopimuksen piiriin kuuluvat asiakas- ja potilastiedot ovat erillään palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakaskohtaisen sopimuksen päättyessä tai purkautuessa kaikki asiakas- ja potilastiedot siirretään veloitusetta tilaajan käyttöön välittömästi.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään. Muita ohjeita kirjauksista on määritelty palvelukohtaisiin sääntökirjoihin. Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottaja on huolehdittava, että potilaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnot kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Toimeksiantosopimussuhteissa määräysvalta ja vastuu sopimuksen piiriin kuuluvien asiakas- ja potilastietojen käsittelystä säilyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut hankkivalla palvelun antajalla (rekisterinpitäjällä/toimeksiantajalla). Tämä koskee sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ostopalveluja, joissa käsitellään asiakas- ja potilastietoja. Palveluiden tuottaja on velvollinen noudattamaan rekisterinpitäjän ohjeita rekisterinpidosta, salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta. Toimiminen vastoin edellä todettua oikeutavat asiakkaan 5000 euron sopimussakkoon ja palvelusopimuksen purkamiseen. Vahingon osalta, joka arvoltaan ylittää sopimussakon määrän, toimitaan tämän sääntökirjan 6.1 kohdan mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä. Tilaajan tietoturvasäädökset on saatavilla palveluportaalista palveluntuottajaksi rekisteröitymisen jälkeen.

#### **5.4. Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä**

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaan kuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määriteltävä tarkasti. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstöllä on tehtäväkuvansa mukaiset käyttöoikeudet palse.fi-portaalissa. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee pystyä tarjoamaan palvelua asiakkaalle joko suomeksi tai ruotsiksi.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa palvelun järjestäjälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Alihankkijoiden käyttäminen on kiellettyä, ellei palvelusetelikohtaisissa määrittelyissä toisin mainita.



## 5.5. Hakemukseen liitettävät asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelikohtaisesti määritellyt pakolliset liitteet tilaajalle.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun (hakemuspäivämäärästä lukien) ottamatta liiketoimintasuunnitelmaa sekä todistuksia Avin ja Valviran rekistereihin merkitsemisistä.

Liitteet voi toimittaa joko sähköisesti palse.fi-portaalin kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä tai postitse allekirjoitetun hakemuksen kanssa samassa kirjekuussa.

## 6. Asiakas

Asiakkaalla on oikeus saada tilaajalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Yleisissä ja juridisissa kysymyksissä asiakasta palvelee Soiten hankinta- ja logistiikkapalvelut.

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

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi tilaajan omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Asiakkaan on itse järjestettävä mahdollisesti tarvitsemansa tulkkauspalvelut muulle kuin suomen- tai ruotsinkielelle ja maksettava niistä aiheutuvat kulut kokonaan itse.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimus oikeudellisia 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.

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

## 6.1. Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palveluntuottajalta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Tilaaaja ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Tilajalla ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimukset päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen viipymättä korjaa virheellistä menettelyään.

Osapuolet voivat lisäksi purkaa sopimukset välittömästi oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan. Sopimuksen purkamista koskeva ilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimusosapuolelle, ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet.

Palveluntuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palveluntuottajan tekemästä tai palveluntuottajan lukuun tai suostumuksella tehdystä kohdistuvasta työstä, kirjauksista, kustannuksista, väärinkäytöksistä tai vahingoista, joista tilaaja voi joutua tietosuojat- tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassäännösten perusteella vastuuseen.

## 6.2. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palauteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Tilaaaja ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja sekä tilaaja ovat kumpikin osaltaan velvollisia reklamoimaan [palse.fi](http://palse.fi) palveluportaalissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosapuolen tehtäviin tai potilaan tai asiakkaan asemaan.

### 6.3. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta. Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopija-osapuolten kesken sovituiksi, jätetään Keski-Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

## 7. Verovähennysoikeus

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, asiakas on oikeutettu kotitalousvähennykseen. Vähennyksessä on vuosittain omavastuu. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta ([www.vero.fi](http://www.vero.fi)).

## 8. VIRANHALTIJAN OPAS

Tilaaajan velvollisuudet ovat:

- päättää palvelusetelin käyttöönotosta
- hyväksyä palveluntuottajat
- arvioida asiakkaan palveluntarpeen ja kyvyn käyttää palveluseteliä
- myöntää palvelusetelin
- määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon
- opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä
- antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluja voi tilata
- maksaa palveluntuottajalle laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti
- valvoa toimintaa ja sen laatua.

Palvelusetelijärjestelmän hallinnoija ylläpitää rekisteriä.

### 8.1. Palvelusetelin käyttö

Soite on sitoutunut palvelusetelin käyttöönottamiseen. Tilaaajan järjestäessä palveluja palvelusetelillä sen tulee osoittaa talousarviossaan ja -suunnitelmassaan voimavarat palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin.

Tilaaaja asettaa palvelusetelin käytölle tavoitteet, määrittelee palvelusetelin aseman palvelujärjestelmässään sekä laatii yhteiset hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Tilaaaja valitsee ja hyväksyy palvelusetelillä hankittavien palvelujen tuottajat. Tilaaaja päättää siitä, mitä palvelusetelillä järjestetään ja kuinka laajasti.

Tilaaajalla on oikeus irtisanoa raamisopimus kuukauden irtisanomisajalla, jos tilaaja päättää luopua tietyn palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

Mikäli tilaaja luopuu koko palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 10 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 tilaajan omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle 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 tilaajan että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

## 8.2. Palveluntuottajien hyväksyminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain (jäljempänä palvelusetelilain) 4 §:ssä todetaan:

Tilaaja päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Tilaajan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää tilaajan myöntämää palveluseteliä.

Edelleen, palvelusetelilain 5 §:ssä todetaan, että tilaaja voi hyväksyä vain sellaisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja laissa yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) määritellään ilmoitusvelvollisuuden täyttämisestä, mahdollisten palvelujen antamiseen liittyvien asiakirjojen hallinnasta ja säilyttämisestä, vastuuvakuutuksen ottamisesta sekä säännöksistä jotka koskevat irtisanomisperusteita.

Tilaaja hyväksyy kaikki sellaiset palveluntuottajat, jotka täyttävät palveluntuottajan hyväksymiskriteerit. Mikäli tilaaja ei hyväksy tuottajaa palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottajaksi, palveluntuottaja voi halutessaan tehdä päätöksestä valituksen.

## 8.3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi

Tilaaja myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle; päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiak-

kaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

Viranhaltija päättää asiakkaan palvelutarpeesta, palvelujen sisällöstä sekä määrästä kuultuaan asiakasta tai tarvittaessa hänen edustajaansa. Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin tilaajan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palveluiden piiriin (Palvelusetelilaki 6 §).

#### **8.4. Palvelusetelin arvon määräytyminen**

Pääsääntö

Asiakkaan maksamat palvelusetelin omavastuuosuudet eivät kerrytä asiakasmaksulain 6a§:n mukaista maksukattoa (ks. asiakasmaksulaki 12§). Palveluseteli myönnetään etukäteen määriteltyn tarkoitukseen. Se on voimassa määrääjän. Tilaajan määrittämän palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen, ottaen huomioon tilaajan oman toiminnan kustannukset, ostopalvelun kustannukset ja asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus sekä mahdollisesti palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset.

Tilaaja tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen. Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden.

**Poikkeukset pääsäännöstä:**

Asiakasmaksulain 4 - 5§:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

Muut mahdolliset poikkeukset on kerrottu setelikohtaisissa määrittelyissä.

### **9. Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

### **10. Sopimusten purkaminen**

Tilaajan tulee purkaa raamisopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta

- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja tilaajan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Tilaajan tulee purkaa raamisopimus, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Purkamisen voidaan tehdä pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Raamisopimuksen purkamisen näissä tilanteissa aiheuttaa välittömästi myös kyseisen palveluntuottajan kaikkien mahdollisten palvelusopimusten purkamisen.

Tilaaja voi purkaa raamisopimuksen myös, jos palveluntuottajaa ei ole tilaajan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

## 11. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Tilaajan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 12. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä tilaajalle kirjallisesti yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli tilaajalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta.

## 13. PALVELUSETELIKOHTAINEN OSIO – VAMMAISPALVELU- LAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Soiten vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Soite velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Soite ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

### 13.1. Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoistaan. Henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista 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 tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla

#### 13.1.1. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet

Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita tehdään joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet kuten puukeutuminen, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, kodinhoidolliset toimet, liikkuminen, vaate- ja ruokahuolto ja asiointi. Henkilökohtaista apua päivittäisiin toimiin järjestetään välttämättömäksi arvioitun tarpeen mukaisessa laajuudessa.

### **13.1.2. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika**

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalista kanssakäymistä varten, kuten ystävyys- ja sukulaisuussuhteiden ylläpitämiseen kodin ulkopuolella. Henkilökohtaista apua järjestetään vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön vapaa-ajan avuntarvetta.

## **13.2. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat**

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttötarkoitukseen kirjataan viranhaltijapäätökseen.

## **14. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelipäätös ja päätöksen voimassaolo**

### **14.1. Palvelutarpeen arviointi**

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tarve perustuu viranomaisen tekemään asiakaskohtaiseen palvelutarvearviointiin. Avun tarve tulee olla todettu palvelusuunnitelmassa, jossa tulee käydä 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 viranomainen.

### **14.2. Palvelusetelipäätös**

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun saamisedellytysten täyttymistä (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta ja palvelusetelin myöntämisestä. Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelipäätöksen, ohjeet palvelusetelin käyttämiseen sekä luettelon Soiten hyväksymistä palveluntuottajista.



### **14.3. Päätöksen voimassaolo**

Palvelusetelin voimassaolo määritellään yksilöllisessä palvelusetelipäätöksessä. Päätös voidaan tehdä joko määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Soitella on oikeus tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun järjestämistapaa palvelusetelin voimassaoloaikana.

## **15. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot**

### **15.1. Palvelusopimus ja sopimusosapuolet**

Asiakas valitsee Soiten palveluntuottajaluettelosta itselleen sopivan palveluntuottajan. Yhteydenotto henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttämiseksi tapahtuu aina asiakkaan taholta palveluntuottajaan. Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen, jossa eritellään palveluseteliin kuuluva palvelu, sovitaan palvelun tarkemmasta toteuttamisesta, toteuttamisen aikatauluista ja kestosta sekä eritellään palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua käyttävä kuluttajajärjestö, joka on asiakkaan vastuuhenkilö. Soite ei ole sopimusosapuolena.

### **15.2. Palvelun tilaaminen**

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Tilatesaan palvelun asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja näkee palse.fi - palveluseteliportaaliin palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/ jäljellä olevan tuntimäärän. Asiakkaan tulee ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaista apua asiakkaalle palse.fi - palveluseteliportaaliin ilmoittamassaan määräajassa.

### **15.3. Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen**

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

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

Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata henkilökohtaisen avun palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

### **15.4. Palvelun peruuttaminen**

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Mikäli palvelun peruuttaminen tapahtuu tätä myöhemmin tai jää kokonaan peruuttamatta, kyseiselle avustuskerralle sovittu avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja käytetyksi. Tällöin asiakas menettää käyttämättä jääneen avustuskerran tunnit hänelle myönnetystä tuntimäärästä.

Mikäli palvelun peruuntuminen johtuu äkillisestä, asiakkaasta riippumattomasta syystä myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovitun avustuskerran alkamista, asiakas voi käyttää peruuntuneen avustuskerran tunnit myöhemmin saman kuukauden aikana, mikäli vammaispalvelun viranomaisen näin päättää. Asiakkaan tulee olla kyseisissä tilanteissa välittömästi tai heti, kun se on mahdollista, yhteydessä päätöksen tehneeseen vammaispalvelun viranhaltijaan, joka arvioi, voiko tilanteen tulkita sellaiseksi, ettei asiakas menetä kyseisiä avustuskertansa tunteja. Mikäli vammaispalvelun viranhaltija arvioi tilanteen sellaiseksi, että asiakas voi käyttää avustuskertansa tunnit myöhemmin, palveluntuottaja voi laskuttaa sekä menetetyt avustuskerran tunnit että uuden avustuskerran tunnit.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoittoon joutumisesta tai muusta palvelutarpeen äkillisestä keskeytymisestä ja siitä johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle peruutuksesta heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa.

### **15.5. Palvelun viivästyminen**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuman katsotaan käynnistyneen sovittuna alkamisaikana.

## 16. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

### 16.1. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä riittävistä valmiuksista avustustyössä, perehdytyksestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta sekä huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen avustuskohteeseen.

Palveluntuottajan on pyydettävä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

### 16.2. 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. Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Säännös korostaa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ään kirjattua asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevien säännösten huomioon ottamista. Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitut avustamispalvelut suoritetaan 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. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana.

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

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Tällöin viranomaisen tulee arvioida asiakkaan palvelutarve uudelleen. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen tarkistamiseksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Soitelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilölle/ henkilöille.

### **16.3. Palvelutapahtumien kirjaus**

Palveluntuottajan on tehtävä palse.fi -palveluseteliportaaliin asiakasvaraukset ja kirjattava palvelutoteutumat mahdollisimman pian palveluntuottamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään viiden (5) vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta. Palvelutapahtumien kirjaaminen on edellytyksenä laskutukselle. Mikäli asiakkaan tunnit on jo käytetty, päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa palvelunjärjestäjä Soitelta.

### **16.4. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi**

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle (Soitelle) palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle (Soitelle) myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjensä tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

### **16.5. Tilaajan antamat tiedot palveluntuottajalle**

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan (Soiten) tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käytössä on riittävät asiakkaan perustiedot. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

### **16.6. Palauteraportin toimittaminen vammaispalvelulle**

Palveluntuottaja antaa palse.fi -palveluseteliportaalin kautta vammaispalvelulle avustamis-  
palautteen kolmen (3) kuukauden välein.

## 16.7. Hakemuksen liitteet

Palveluntuottajahakemuksen pakolliset liitteet:

- jäljennös aluehallintoviraston luvasta tarjotun toiminnan harjoittamiseksi tai jäljennös kunnalle/aluehallintovirastolle toimitetusta ilmoituksesta
- vakuutusyhtiön todistus toiminnan vaatiman vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta
- palveluntuottaja on suorittanut verot ja lakisääteiset sosiaaliturvamaksut sekä eläkemaksut
- palveluntuottaja on merkitty kauppa- tai säätiörekisteriin sekä ennakkoperintärekisteriin
- selvitys soveltamastaan työehtosopimuksesta
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee olla huolehtinut moitteettomasti muista yhteiskunta- ja työnantaja-velvoitteistaan. Palveluntuottajalla ei saa olla palvelutoiminnan harjoittamiseen liittyvää voimassa olevaa tuomiota, joka on annettu lainvastaisesta teosta. Palveluntuottaja ei myöskään saa olla syyllistynyt palvelutoiminnassaan vakavaan virheeseen eikä ole konkurssissa tai lopettanut liiketoimintaansa.

Palveluntuottajalla tulee olla pyydettyinä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

Palveluntuottaja voi teettää palveluun kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita ja palvelun tuottamiselle asetettuja vaatimuksia.

Todistukset ja selvitykset saavat olla enintään kolme (3) kuukautta vanhoja hakemuksen jättöpäivästä lukien.

## 17. Palvelusetelin arvo

Maanantai - perjantai	klo 06-18	23,00 € / tunti (30 min=11,50 €)
Maanantai - perjantai	klo 18-23	25,60 € / tunti (30 min = 12,80 €)
Maanantai - perjantai	klo 23-06	30,15 € / tunti (30 min = 15,08 €)

Lauantai - sunnuntai	klo 06-18	26,00 € / tunti (30 min = 13,00 €)
Lauantai - sunnuntai	klo 18-23	32,00 € / tunti (30 min = 16,00 €)
Lauantai - sunnuntai	klo 23-06	43,00 € / tunti (30 min = 21,50 €)
Sunnuntai	klo 06-18	39,00 € / tunti (30 min = 19,50 €)
Sunnuntai	klo 18-23	41,50 € / tunti (30 min = 20,75 €)
Sunnuntai	klo 23-06	51,40 € / tunti (30 min = 25,70 €)

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen apuun käytettyä aikaa. Hinnat ovat kiinteät ja sisältävät kaikki palveluntuottamiseen liittyvät kustannukset.

Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan matka-aikoihin. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan. Soiten hallitus tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

Mikäli asiakas ylittää palvelusetelissä myönnettyt tunnit tai hankkii palveluntuottajalta lisäpalveluja, asiakas vastaa niiden kustannuksista itse kokonaisuudessaan palveluntuottajan kanssa sopimansa hinnan mukaisesti. Palveluntuottajan ja Soiten väliset hinnat eivät ole tällöin voimassa.

### 17.1. Matkakorvaukset

Matkakorvaukset maksetaan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksen voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

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.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Soiteaainoastaan tosiasiallisesti ajetusta matkasta.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti palse.fi -palveluseteliportaaliin.

### 17.2. Hintojen muutos

Palvelusetelihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Soiten hallitus tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan.

## 18. Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa (Soitea) enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelutoteuman mukaisesti. Lasku eräännyy maksettavaksi aikaisintaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan laskuttamatta asiakkaalta palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta asiakasmaksuja tai muita kuluja.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite  
Y-tunnus: 0216462-3  
OVT-tunnus: 003702164623  
Operaattori CGI  
Välittäjä-tunnus: 003703575029

Mikäli palveluntuottajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja, paperilaskut lähetetään skannauspalveluun osoitteella:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite  
Reskontra  
PL 1101  
67101 KOKKOLA

Kuukausittaisessa laskussa tulee olla merkittynä myös nelinumeroinen tilaajatunnus. Soite ilmoittaa palveluntuottajalle tilaajatunnuksen palveluntuottajaksi hyväksynnän jälkeen.

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

Laskutuksen osalta yhteyshenkilönä toimii vammaispalvelun toimistos sihteeri, p. 040 8065 114.

## 19. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottajahakemukset ja - päätökset: palvelualuejohtaja Miia Luokkanen puh. 050 555 0706.

Palvelusetelit: hankintajohtaja Antti Tieva puh. 040 488 2850.