
Dno SOTELA/1570/2017

129 § Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Riihimäen kaupunki järjestää henkilökohtaista apua työnantajamallilla, ostopalveluna ja palvelusetelillä.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta 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 tai muutoin tilapäisesti poissa ollessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Mikäli asiakas kykenee toimimaan työnantajana, on työnantajamalli kuitenkin ensisijainen suhteessa palveluseteliin myös niissä tapauksissa, joissa avun tarve on enintään 20 tuntia viikossa. Viime kädessä vammaispalvelun viranhaltija arvioi, missä tapauksissa palveluseteli voidaan asiakkaalle myöntää. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan. Päätöksen henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä tekee vammaispalveluiden viranhaltija. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee järjestää hänelle palvelu muulla tavoin.

Palvelusetelin arvo on 21,00 €/tunti, lisäksi mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen mukaan. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

LIITTEENÄ henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

(tt)

Ehdotus stj:

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää:

- hyväksyä henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttöönoton
- hyväksyä liitteenä olevan henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjan
- hyväksyä palvelusetelin arvoksi 21,00 €/h

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

Täytäntöönpano	asiaote/palveluesimies Leena Toivonen
Muutoksenhaku	ei muutoksenhakuoikeutta (KuntaL § 91)
Lisätietoja antaa	vs. palvelupäällikkö Timo Turunen, 019 758 4203



RIIHIMÄKI
Kotikaupunki

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja



Riihimäen kaupunki

Sosiaali- ja terveyslautakunta

PL 125

11100 Riihimäki

SOTELA 29.8.2017

Sisällys

1 Soveltamisala	3
2 Määritelmät	3
3 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema	4
3.1 Kaupunki.....	4
3.2 Asiakas.....	4
3.3 Palveluntuottaja.....	5
3.4 Sopimus.....	6
4 Henkilökohtaisen avun palvelukuvaus	6
4.1 Asiakas ja palvelun tavoite.....	6
4.2 Palvelun sisältö.....	7
5 Palvelun laatuvaatimukset	8
5.1 Yleiset laatuvaatimukset.....	8
5.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	9
5.3 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta.....	9
5.4 Palvelun virhe.....	10
5.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen.....	10
5.3 Tietojärjestelmät.....	10
5.4 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	10
6 Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja voimassaolo	11
7 Palvelun laskutus	11
8 Muut ohjeet ja määräykset	12
8.1 Salassapitovelvollisuus.....	12
8.2 Vastuuhenkilöt.....	12
8.3 Päätöksentekijän riippumattomuus.....	12
9 PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	13
10 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN	13
11 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	13
12 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA	14
LIITE 1 HAKEMUS JA SOPIMUS HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIPALVELUN TUOTTAJAKSI	15
LIITE 2. HENKILÖKOHTIAISEN AVUN PALVELUSETELITUOTTAJIEN LUETTELO	18
LIITE 3. PALVELUNTUOTTAJAN OHJE	19
LIITE 4. HENKILÖKOHTAISEN AVUN TYÖRAPORTTI (ANNETAAN PALVELUNTUOTTAJALLE TÄYTETTÄVÄKSI)	20

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Riihimäen kaupunki järjestää henkilökohtaista apua vaikeavammaisille henkilöille vammaispalvelulain (1987/380) 8 § mukaisesti antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) tarkoitetun palvelusetelin. Sääntökirjassa asetetaan henkilökohtaisen avun järjestämisen hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Riihimäen kaupunki velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan tämän sääntökirjan määräyksiä.

2 Määritelmät

Tämän sääntökirjan määritelmät:

- Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttömahdollisuutta 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 tai muutoin tilapäisesti poissa ollessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Mikäli asiakas kykenee toimimaan työnantajana, on työnantajamalli kuitenkin ensisijainen suhteessa palveluseteliin myös niissä tapauksissa, joissa avun tarve on enintään 20 tuntia viikossa. Viime kädessä vammaispalvelun viranhaltija arvioi, missä tapauksissa palveluseteli voidaan asiakkaalle myöntää. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen palvelusetelistä tekee vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tai palveluesimies.
- Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaalipalvelun saajalle myön- tää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuotta- jan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asi- akkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjes- tetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista jär- jestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
- Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaalipal- veluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyt- tämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja

vastuut eivät kohdistu kuntaan. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

3 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

3.1 Kaupunki

Kaupunki toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Tiedot palvelusetelituottajista, niiden tuottamista palveluista ja hinnoista ovat julkisesti saatavilla kaupungin internet-kotisivuilla ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kaupungilla on oikeus saada palveluntuottajalta sen palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liika- ja ammattisalaisuudet.

Kaupunki päättää palveluntuottajien alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (henkilökohtainen apu) liittyvä alihankkija. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee tehdä kaupungille ilmoitus alihankkijasta. Kaupunki voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Kaupungin tulee ottaa palvelusetelituottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakemuksen saapumisesta. Kaupungin tulee tehdä päätös palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palvelusetelituottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kaupungille. Kaupunki peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ja poistaa palvelusetelituottajan luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelusetelituottaja pyytää peruuttamaan hyväksymispäätöksen. Hyväksymispäätös peruuntuu siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman. Kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan henkilökohtaisen avun palvelusetelin. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Kaupungin tulee selvittää palveluseteliä käytettäessä asiakkaalle tämän asema ja palvelusetelin arvo.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kaupungin ja palveluntuottajan välille eikä kaupungin ja asiakkaan välille. Kaupunki ei vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

3.2 Asiakas

Palvelusetelin käyttämättömyyttä 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 tai muutoin tilapäisesti poissa ollessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Mikäli asiakas kykenee toimimaan työnantajana, on työnantajamalli kuitenkin ensisijainen suhteessa palveluseteliin myös niissä tapauksissa, joissa avun tarve on enintään 20 tuntia viikossa. Viime kädessä vammaispalvelun viranhaltija arvioi, missä tapauksissa palveluseteli voidaan asiakkaalle myöntää. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan. Päätöksen henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä tekee vammaispalveluiden viranhaltija. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee järjestää hänelle palvelu muulla tavoin. Asiakas voi myös hakea muutosta

palvelusetelipäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakas on velvollinen antamaan kaupungille palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien henkilökohtaisen avun palveluiden maksamiseen. Jos asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Asiakas tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä
- asiakas ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä aluehallintovirastolle kantelun.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto ja kuluttajaoikeusviranomaiset, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta kärjäoikeudessa.

3.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja sekä toimittamaan kaupungille tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi palveluntuottaja tulee olla merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin sekä ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Asiakkaan on saatava palveluntuottajalta laadullisesti hyvätasoisia sosiaali- ja terveystoimen palveluita. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottajalla tulee olla jatkuvasti voimassa olevat toiminnan edellyttämät vakuutukset. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen olla riittävä toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen. Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamista vahingoista. Todistukset vakuutusyhtiön/vakuutusyhtiöiden vastuuvakuutusten voimassaolosta, määrästä ja vakuutusmaksujen maksamisesta on toimitettava pyydettyä kaupunkille.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla. Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

3.4 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. Varsinaista palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan 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 kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon.

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, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

4 Henkilökohtaisen avun palvelukuvaus

4.1 Asiakas ja palvelun tavoite

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. Palveluseteli myönnetään kokonaisvaltaisen palveluntarpeen arvioinnin jälkeen Riihimäen kaupungin palvelun myöntämiskriteerit täyttävälle asiakkaalle.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta 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 tai muutoin tilapäisesti poissa ollessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Mikäli asiakas kykenee toimimaan työnantajana, on työnantajamalli kuitenkin ensisijainen suhteessa palveluseteliin myös niissä tapauksissa, joissa avun tarve on enintään 20 tuntia viikossa. Viime kädessä vammaispalvelun viranhaltija arvioi, missä tapauksissa palveluseteli voidaan asiakkaalle myöntää. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen palvelusetelistä tekee vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tai palveluesimies.

4.2 Palvelun sisältö

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) välttämätöntä 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.

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. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

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 on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

5 Palvelun laatuvaatimukset

5.1 Yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan 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 kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti hyväksyessään palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Kunta käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot kunnan tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen kunnan edustajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

- laatuun liittyvä (reklamaatio)
 - palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)
 - palvelun virhe ja/tai viivästyminen
 - itsemääräämisoikeuden toteutuminen
 - turvallisuuden tunteen kokemus
 - avustajan osaaminen
 - avustajan vuorovaikutustaidot

[Negatiivinen palaute = sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut mutta asiakkaalle jää jokin kielteinen tai huono tunne palvelun sisällöstä tai laadusta.]

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Riihimäen kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Riihimäen kaupunki tekee säännöllisesti valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Riihimäen kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottaja antaa Riihimäen kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Riihimäen kaupungille palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

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

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydenniskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

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

Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli, tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

5.3 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi asiakkaalle annetaan palveluseteli, ohjeet ja luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Asiakas ja vammaispalvelun työntekijä sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin sekä henkilökohtaisen avun määrä sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että Riihimäen kaupungille annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle palveluseteli, josta ilmenee palveluun oikeutettu tuntimäärä ja voimassaoloaika.

5.4 Palvelun virhe

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

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan luvussa 3 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.)

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

5.5 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.

5.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakastietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

5.4 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Riihimäen kaupunki päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Riihimäen kaupungin korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

6 Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja voimassaolo

Palvelusetelin arvon päättää Riihimäen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta. Palvelusetelin arvo on 21,00 €/tunti, lisäksi mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen 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, Riihimäen kaupunki on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen (Palveluseteliopas, 2012).

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

7 Palvelun laskutus

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

Riihimäen kaupunki ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunniste)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
- veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
- veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun
- laskun liitteenä tulee olla palveluseteli
- henkilökohtaisen avun työraportti

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

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

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

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä kunnan vaatimalla tavalla. Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella Riihimäen kaupungilta (ulla.valtanonen@riihimaki.fi)

Laskutusosoite:
Riihimäen kaupungin verkkolaskuosoite
Riihimäen kaupunki, OVT-tunnus 003701525634694

Paperilaskut
Riihimäen kaupunki/ostolaskut PL 99
11101 Riihimäki
Viite: Ulla Valttonen

8 Muut ohjeet ja määräykset

8.1 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

8.2 Vastuuhenkilöt

Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kirjallisesti kaupungille tai palveluntuottajalle.

8.3 Päätöksentekijän riippumattomuus

Kaupungin puolesta henkilökohtaisen avun myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla sosiaalipalveluista vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Henkilökohtaisen avun 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.

9 PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kaupungin 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.

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

10 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

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

11 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. 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
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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
17. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

12 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa 1.9.2017 alkaen toistaiseksi.

LIITE 1 HAKEMUS JA SOPIMUS HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIPALVELUN TUOTTAJAKSI

Tällä hakemuksella sosiaali- ja terveysalan yritys voi hakeutua Riihimäen kaupungin henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.

Hakemuksen lähettäminen:

Lähetä hakemus osoitteella: Riihimäen kaupunki sosiaali- ja terveystoimialan keskus PL 125, 11101 Riihimäki

Yrityksen tiedot Hakija täyttää	Palveluntuottajan nimi ja Y-tunnus
	Palvelujen vastuhenkilö
	Osoite
	Yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero

Palvelusetelituottajalle asetettavat ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksymisen voimassaoloajan:

1. Palvelun tuottaja on tehnyt kotikuntaansa ilmoituksen yksityisen palvelun tuottamisesta ja on merkitty aluehallintoviraston sosiaalipalveluja tuottavien yritysten rekisteriin. (Kopio ilmoitusasiakirjoista, omavalvontasuunnitelmasta, lääkehoitosuunnitelmasta, henkilöstöluettelosta, tehtäväkuvis- ta/vastuista).
2. Palvelun tuottaja esittää todistuksen YEL tai TYEL- maksujen suorittamisesta vuosittain.
3. Palvelun tuottaja ei saa Raha-automaattiyhdistyksen avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palvelun tuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.
4. Palvelun tuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) vaatimukset.
5. Palvelun tuottaja ja tämän koko henkilöstö sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Vaitiolovelvollisuus sitoo palvelun tuottajaa myös asiakassuhteen päättymisen jälkeen.
6. Palvelun tuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen.
7. Palvelun tuottaja säilyttää asiakastietoihin liittyvät asiakirjat huolellisesti. Kunta on henkilötietolain (523/1999) tarkoitettu, palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelun päättyessä palveluntuottaja luovuttaa asiakirjat kunnan toiminnasta vastaa- valle viranhaltijalle.
8. Palveluhinnasto (kopio)
9. Toimintaperiaatteet, palvelutuotteet ja palvelukuvaus (kopio)
10. Ilmoitusvelvollisuus
Henkilöstö on tietoinen, että sosiaalihuoltolain § 48 mukaan Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä sosiaalihuoltolain 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena

Päätöksen voimassaolo

Tämä hakemus muuttuu päätökseksi, kun hakemus on hyväksytty ja siitä on ilmoitettu hakijalle. Päätös on voimassa toistaiseksi.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, jos kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelun järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Kunta voi poistaa erillisellä päätöksellä luettelosta yksittäisen palveluntuottajan, jos palveluntuottaja ei täytä kriteereitä ja tässä lomakkeessa mainittuja ehtoja ja ohjeita.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys / asema

(viranhaltija täyttää)	Päätös palvelusetelin tuottajaksi hyväksymisestä: Aika ja päätösnumero
	Viranhaltijan allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 3. PALVELUNTUOTTAJAN OHJE

1. Työraportti laaditaan aina, kun asiakas maksaa kunnan myöntämällä palvelusetelillä palveluntuottajan hänelle suorittaman palvelun. Palvelusetelin arvo on 21,00 €/tunti, lisäksi mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen mukaan. Laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella. Työraportti tulee toimittaa laskun liitteenä palvelutapahtumaa seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.
2. Palvelusetelillä voidaan tuottaa vain sitä palvelua, joka palvelupäätöksessä mainitaan. Palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelusetelin voimassaoloaika ja käyttötarkoitus. Muut kuin päätöksessä mainitut palvelut asiakas maksaa kokonaan itse. Näistä palveluista palveluntuottajan ei tarvitse lähettää työraporttia.
3. Työraportti on asiakaskohtainen ja siihen merkitään jokainen asiakaskäynti; asiakkaan nimi kokonaan (kuten palvelusetelipäätöksessä), palveluntuottajan nimi, palvelun päivämäärä, tuottamiseen käytetty aika, palvelusetelipäätöksen nro. Asiakas varmentaa työraportissa allekirjoituksellaan saamansa palvelun.
4. Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Riihimäen kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.
5. Laskussa tulee olla eriteltynä asiakkaan nimi, palvelusetelipäätöksen numero ja myöntäjän sukunimi, laskutettavat tunnit asiakkaittain, laskutushinta/tunti ja asiakaskohtainen laskutettava määrä yhteensä. Laskuun liitetään asiakkaiden kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Laskutusosoite:

Riihimäen kaupungin verkkolaskuosoite
Riihimäen kaupunki, OVT-tunnus 003701525634694

Paperilaskut
Riihimäen
kaupunki/ostolaskut PL 99
11101 Riihimäki

Viite: Ulla Valtonen

