



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Palvelusetelikohtainen osio:

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Hyväksytty: Aluehallitus 1.12.2025 § 277

Voimassa: 1.1.2026-

Palvelusetelin sääntökirja Palvelusetelikohtainen osio: Vammaispalvelulain mukainen

henkilökohtainen apu	1
1. Palvelusetelikohtainen osio - Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu.....	4
1.1. Henkilökohtainen apu – palvelun kuvaus	4
1.2. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet	5
1.3. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika	6
1.4. Henkilökohtainen apu – opiskelu.....	6
1.5. Henkilökohtainen apu - työ.....	6
1.6 Liikkumisen tuen henkilökohtainen apu	7
2. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelin myöntäminen ja palvelusetelin voimassaolo	7
2.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	7
2.2. Palvelusetelin myöntäminen	7
2.3. Palvelusetelin voimassaolo	8
3. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimusehdot	8
3.1. Palvelusopimus ja sopimusosapuolet.....	8
3.2. Palvelun tilaaminen	8
3.3. Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen	9
3.4. Toteuttamissuunnitelma	9
3.5. Palvelupalaute	10
3.6. Palvelun peruuttaminen.....	10
3.6.1 Asiakkaan tekemä peruutus	10
3.6.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus	11
3.7. Virhe ja viivästyminen.....	11

3.7.1.	Palvelun virhe	11
3.7.2	Palvelun viivästyminen	11
3.7.3	Oikaisu ja hyvitys	12
3.7.4	Vahingonkorvaus	12
3.7.5	Sopimuksen purku	12
3.7.6	Palautteet ja reklamaatiot.....	13
4.	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	13
4.1.	Palveluntuottajan rekisteröityminen ja palveluntuottajaksi hakeutuminen	13
4.2.	Hakemuksen liitteet	14
4.3.	Palveluntuottajaa koskevat ehdot.....	15
4.4.	Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	15
4.5.	Lääkeosaaminen	16
4.6.	Rikostaustan selvittäminen.....	17
4.7.	Palvelun sisältövaatimukset	17
4.8.	Palvelun laatuvaatimukset.....	18
4.9.	Valvonta	20
4.10	Asiakastietojen hallinta.....	20
4.11	Lainsäädäntö.....	21
5.	Palvelusetelin arvo	23
5.1	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset	24
5.2.	Palvelutapahtumien kirjaus.....	25
5.3.	Hintojen muutos	26
6	Palvelun laskutus	26
7	Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	27

1. Palvelusetelikohtainen osio - Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun tilaajan (Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite) vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Tilaaja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjojen määräyksiä. Tilaajalla on käytössä kaksi erillistä palvelusetelisääntökirjaa, kyseinen palvelukohtainen sääntökirja ja erillinen yleinen sääntökirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia tilaajan palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

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

1.1. Henkilökohtainen apu – palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan hyvinvointialue on järjestettävä 1.1.2025 alkaen vammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen

sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaan myönnetty henkilökohtainen apu päätökset ovat voimassa enintään kolmen vuoden siirtymäajan uuden lain tullessa voimaan 1.1.2025. Hyvinvointialueen järjestää nykyisten päätöksen mukaisesti vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisesta elämän toiminnosta.

Henkilökohtainen apu tarkoittaa välttämätöntä 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/vammaiselle henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on auttaa vaikeavammaista/vammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. Henkilökohtainen apu lähtee aina asiakkaan tarpeesta. Olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen eli henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä. Henkilökohtainen avustaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan avustaa asiakasta niissä toimissa ja tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee vammastaan johtuen toisen henkilön apua.

Henkilökohtainen avustaja työskentelee yksin, poikkeuksellisesti vammaispalvelutoimiston viranhaltija voi harkinnan mukaan myöntää kaksi avustajaa asiakkaan vammasta johtuen.

1.2. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet

Henkilökohtaista apua päivittäisiin toimiin järjestetään välttämättömäksi arvioidun tarpeen mukaisessa laajuudessa. Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita tehdään joko joka päivä tai

harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet kuten pukeutuminen, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, WC-toiminnot, kodinhoidolliset toimet, liikkuminen, vaate- ja ruokahuolto ja asiointi.

1.3. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen/vammaisen henkilön välttämätöntä vapaa-ajan avuntarvetta. Vaikeavammaisella/vammaisella on oikeus saada apua harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen myös enemmän kuin 30 tuntia kuukaudessa, mikäli hänen välttämätön avuntarpeensa sitä edellyttää. Vaikeavammaisen/vammainen on tällöin hakemuksessaan perusteltava, mihin tarkoitukseen hän henkilökohtaista apua hakee ja miksi avun tarve on välttämätön.

1.4. Henkilökohtainen apu – opiskelu

Henkilökohtaista apua myönnetään opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen/vammainen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Opiskeluna pidetään jonkin tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tähtäävää opiskelua tai sellaista opiskelua, joka vahvistaa vaikeavammaisen/vammaisen henkilön ammattitaitoa ja työllistymisedellytyksiä. Tällaiseksi opiskeluksi on myös vammaisten opiskelijoiden valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus. Esimerkiksi lukiossa ja korkeakouluissa opiskelevien vaikeavammaisten henkilökohtainen apu järjestetään vammaispalvelulain nojalla. Ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelun edellyttämien avustajapalveluiden järjestämisvastuu on ensisijaisesti koulutuksen järjestäjällä. Velvollisuus järjestää opiskelijalle henkilökohtainen koulunkäyntiavustaja on kuitenkin vain vaativan erityisen tuen tehtävän saaneella koulutuksen järjestäjällä eli ns. erityisoppilaitoksella.

1.5. Henkilökohtainen apu - työ

Henkilökohtaista apua myönnetään työtä varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen/vammainen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi yritystoimintaa.

1.6 Liikkumisen tuen henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain liikkumisen tuen palvelu voidaan toteuttaa henkilökohtaisen avun palvelulla. Mikäli asiakkaalle myönnetään kyseistä palvelua, tulee liikkumisen tuen kriteerit täyttyä ja toteuttamistapa tulee olla sopiva asiakkaalle.

2. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi, palvelusetelin myöntäminen ja palvelusetelin voimassaolo

2.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun ja palvelusetelin myöntäminen perustuvat viranomaisen tekemään asiakaskohtaiseen toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arviointiin. Asiakkaan yksilöllinen avun tarve kirjataan asiakassuunnitelmaan, jossa tulee käydä ilmi, mitä apua asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä, arvion tästä tekee vammaispalvelun viranhaltija. **Asiakassuunnitelmassa** sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

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

2.2. Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain (380/1987) tai (675/2023) henkilökohtaisen avun saamisedellytysten täyttymistä. Vammaispalvelun viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta ja palvelusetelin myöntämisestä.

Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelipäätöksen, ohjeet palvelusetelin käyttämiseen sekä luettelon tilaajan hyväksymistä palveluntuottajista. Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajalla on käytössään riittävät asiakkaan perustiedot. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan. **Tar-
kemat avustamiseen liittyvät tiedot asiakas antaa palveluntuottajalle perehdytyksen yhtey-
dessä.**

2.3. Palvelusetelin voimassaolo

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

3. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen so- pimusehdot

3.1. Palvelusopimus ja sopimusosapuolet

Asiakas valitsee tilaajan palveluntuottajaluettelosta itselleen sopivan palveluntuottajan. Yhteydenotto henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttämiseksi tapahtuu aina asiakkaan ta-
holta palveluntuottajaan. Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan laatimaa palvelusopimus pohjaa. Palvelusopi-
muksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakaskohtainen yhteyshenkilö, jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimussuhde, jota koskevat tavanomaiset sopi-
musoikeudelliset ja kuluttajaoikeudelliset säännökset. Katso tarkemmin Soiten palveluseteli-
lien sääntökirjojen yleinen osa.

3.2. 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 -palveluseteliportaalisissa palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/jäljellä olevan tuntimäärän. Asiakkaan tulee ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

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

3.3. Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen

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

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. Irtisanominen on aina tehtävä kirjallisesti.

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

Palvelusopimuksen purku, kts. kohta 3.7.5

3.4. Toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan kanssa palvelusopimuksen lisäksi yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, joka on perustana henkilökohtaisen avun palvelun laadukkaalle toteuttamiselle. Toteuttamissuunnitelma on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suunnitelma, joka laaditaan asiakassuunnitelman ja henkilökohtaisen avun palvelupäätöksen pohjalta. Toteuttamissuunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat muun muassa palvelun sisällöstä, sen toteuttamistavasta, palvelun tuottamisen aikatauluista, tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Keskeistä palvelun toteuttamisessa ovat asiakkaan omat voima-

varat, toimintakyky, mielipide ja tarpeet. Toteuttamissuunnitelma tulee laatia viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun toteuttamisen alkamisesta. Palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan määrittelemää toteuttamissuunnitelmapohjaa.

3.5. Palvelupalaute

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelupalaute eli yhteenveto asiakkaalle laaditun toteuttamissuunnitelman toteutumisesta. Yhteenvedosta tulee ilmetä, onko asiakas saanut hänelle myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti sekä koosteen asiakkaan tekemistä reklamaatioista, niiden sisällöistä sekä palveluntuottajan tekemistä toimenpiteistä niiden korjaukseksi. Yhteenvedo toimitetaan tilaajalle ensisijaisesti palse.fi -palveluseteliportaalin kautta.

3.6. Palvelun peruuttaminen

3.6.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Tilaaja ei maksa näistä peruista palvelutapahtumista.

Mikäli palvelun peruuttaminen tapahtuu tätä myöhemmin tai jää kokonaan peruuttamatta, kyseiselle avustuskerralle sovittu avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Tällöin asiakas menettää käyttämättä jääneen avustuskerran tunnit hänelle myönnetystä tuntimäärästä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat. Mikäli asiakkaalla on perusteltu syy perumatta jättämiselle hän voi olla yhteydessä sosiaalityöntekijään, joka harkitsee menettääkö asiakas tunnit tai ei.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran äkillisestä peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajaa ensimmäisestä sovitusta avustusajasta. Muita sovittuja avustusaikoja tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle.

3.6.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle palvelun toteuttamisen esteestä heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopia korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

3.7. Virhe ja viivästyminen

3.7.1. Palvelun virhe

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

Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelussa havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

3.7.2 Palvelun viivästyminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

3.7.3 Oikaisu ja hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on velvollisuus oikaista virhe tai viivästymisestä (esim. avustajan myöhästymisestä tai palvelun toteutumatta jäämisestä) aiheutunut haitta järjestämällä korvaavan avun, jos asiakas suostuu oikaisuun. Palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan. Jollei palveluntuottaja voi oikaista virhettä tai viivästystä tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajalta. Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella.

3.7.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta korvausta välittömästä 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 ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

3.7.5 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomuksen katsotaan olevan oleellinen mm. seuraavissa tilanteissa:

- avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen
- avustaja esiintyy työpaikalla päihtyneenä tai rikkoo turvallisuusmääräyksiä
- avustaja tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai

- palveluntuottajan sopimusrikkomukset ovat toistuvia

3.7.6 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakaskohtainen yhteyshenkilö, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot. Asiakas voi tehdä reklamaation palveluntuottajalle kirjallisesti tai suullisesti. Palveluntuottajan tulee puuttua reklamaatiossa esitettyihin epäkohtiin välittömästi ja tehdä niihin korjaavat toimenpiteet. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio saamastaan reklamaatiosta välittömästi tilaajan valvonnasta vastaavalle yhteyshenkilölle.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaation tekijälle viivytyksettä tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamoitavasta tapahtumasta aiheutuu tai on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen, vastaus reklamaatioon annetaan välittömästi. Palveluntuottajan on annettava vastauksensa aina kirjallisesti. Kopio reklamaatiovastauksesta toimitetaan tilaajan valvonnasta vastaavalle yhteyshenkilölle kahden (2) viikon kuluessa vastauksen antamisesta. Tilaaja arvioi, ovatko tehdyt reklamaatiot olleet aiheellisia ja vastaukset riittäviä.

Koonnit palveluntuottajalle osoitetuista palautteista ja reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä tulee toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein toimitettavan asiakaskohtaisen palvelupalauteyhteenvedon yhteydessä.

4. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

4.1. Palveluntuottajan rekisteröityminen ja palveluntuottajaksi hakeutuminen

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla tulee olla päätös Soteri rekisteröinnistä.

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -ohjelmaan hakuprosessin yhteydessä. (www.vastuugroup.fi). Tilaaja toivoo nykyisiä palvelunsetelituottajia liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -ohjelmalle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki

1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmasta. Luotettava kumppani -ohjelma on palveluntuottajalle maksullinen palvelu.

4.2. Hakemuksen liitteet

Palveluntuottajan tulee toimittaa palse.fi -palveluseteliportaalin kautta sähköisesti seuraavat hakemuksen pakolliset liitteet:

- Palveluntuottajan Soteri-rekisteröinti
- vakuutusyhtiön todistus toiminnan vaatiman vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys siitä, että palveluntuottaja on suorittanut verot ja lakisääteiset sosiaaliturvamaksut sekä eläkemaksut – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys siitä, että palveluntuottaja on merkitty kauppa- tai säätiörekisteriin sekä ennakkoperintärekisteriin – tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmasta
- selvitys soveltamastaan työehtosopimuksesta
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee olla huolehtinut moitteettomasti muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltamaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. 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.

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. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle käyttämänsä alihankkijat. Palveluntuottaja merkkää alihankkijan suorittamat tunnit palse.fi järjestelmään kuten omastaan. Alihankkija lähettää laskun palveluntuottajalle, tilaaja ei maksa alihankkijoiden lähettämiä laskuja.

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

4.3. Palveluntuottajaa koskevat ehdot

Tilaaja voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää seuraavat ehdot.

1. Palveluntuottaja tulee olla Soteri-rekisterissä valvontalain edellyttämällä tavalla.
2. Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.
3. Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeentonta sosiaalipalvelun kysyntää.
4. Palveluntuottaja huolehtii, että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva.

4.4. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan niin kutsuttuihin tukipalveluihin, työntekijöillä ei ole koulutusvaatimusta. Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään, kykenevät henkilökohtaisen avun antamiseen ja heillä on henkilökohtaisen avun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Työntekijää

valitessa palveluntuottajan on arvioitava muun muassa sitä, pystyykö työntekijä nostamaan tai suoriutumaan fyysistä voimaa vaativista tehtävistä, menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä tai menemään allergisen asiakkaan kotiin (työntekijän oltava savuton ja tuoksuton). Palveluntuottajalla on vastuu kouluttaa työntekijöitään tehtävään. Palveluntuottaja on velvollinen perehdyttämään uudet työntekijät asiakaskohtaisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä, osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessa avustajaa avustuskohteeseen. Työntekijällä tulee olla riittävä kielitaito, jotta hän voi avustaa asiakasta tämän omalla äidinkielellään sekä vähintään hätäensiapukoulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. 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.

Henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia avustettavan omainen tai läheinen ellei henkilön palkkaamiseen ole erityistä syytä. Henkilökohtainen apu on tarkoitettu mahdollistamaan vammaisen henkilön itsenäistä elämää. Tämä tavoitteen toteutuminen voi vaikeutua, jos lähiomainen toimii henkilökohtaisena avustajana.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoa avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli palveluntuottaja ja asiakas sopivat, että uusi avustaja perehtyy yhdessä nykyisen avustajan kanssa työhön, ei palvelusta voida laskuttaa kuin yhden avustajan mukainen maksu, ellei perehdytyksestä ole muuta sovittu vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

4.5. Lääkeosaaminen

Henkilökohtainen avustaja ei lähtökohtaisesti toteuta lääkehoitoa, koska avustajalta ei vaadita sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta. Asiakkaan kyetessään valvomaan ja ohjeistamaan avustajan tekemää lääkkeiden jakoa ja antamista kyseessä on itsenäinen lääkkeiden jako, jolloin avustajalla ei tarvitse olla lääkehoidon koulutusta. Jos henkilökohtainen avustaja

antaa valmiiksi annosteltuja lääkkeitä dosetista tai annospussista, ilman että asiakas tätä valvoo, on kyse lähtökohtaisesti lääkkeiden antamisesta. Tällöin avustajalta vaaditaan lääkehoidon osaaminen. Soite edellyttää tällöin henkilökohtaisen avustajalta vähintään suoritettua Mediecon lääkehoidon ABC; lääkehoitoon kouluttamattoman verkkokurssin. Mediecon lääkehoidon verkkokoulutukset ovat osa sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työskentelevien ammattilaisten virallista lääkelupaprosessia, johon kuuluu hyväksytyn kurssisuorituksen lisäksi näyttökoe. Näyttökokeen määrittelee ja lääkeluvan myöntää työnantaja. ABC lääkehoidon kouluttamattoman verkkokurssi ei mahdollista itsenäisen lääkkeiden jakamisen asiakkaan dosettiin.

Soiten lääkehoitosuunnitelmassa on erikseen kirjattu lääkehoidon osaamisvaatimuksia henkilökohtaiselle avustajalle.

4.6. Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja tulee 1.1.2025 alkaen tarkistaa henkilöstön rikosrekisteriotteet sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain mukaisesti. Palveluntuottajan tulee pyytää työntekijältä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun työntekijä palkataan työhön, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohteisessa vuorovaikutuksessa vammaisen henkilön kanssa.

Halutessaan tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot tehdystä tarkistuksesta.

4.7. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Henkilökohtaisen avun palvelu perustuu aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai

osittain itse selviä. Palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä toteuttamissuunnitelmassa 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 sovituspaikassa sovittuun aikaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas toimii työnjohdollisessa roolissa.

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

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä tilaajaan, mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia ja ohjata asiakasta tarvittaessa hakemaan muutosta palveluunsa. Tällöin viranomaisen tulee arvioida asiakkaan palvelutarve uudelleen. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon asiakassuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen tarkistamiseksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajalle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilöille.

4.8. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tulee kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimia oikeudenmukaisesti ja taata asiakkaiden hyvä kohtelu, yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Lisäksi palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan seuraavia laatuvaatimuksia:

- Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja laatii siitä koonnin tilaajalle puolivuosittain, 6 kk:n välein. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

- Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot ja tehtyine korjaustoimenpiteineen. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle puolivuositain koonti saamistaan reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista **Lupa- ja valvontaviraston** tai oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.
- Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ja laatii siitä koosteen kehittämistoimenpiteineen tilaajalle vuosittain. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.
- Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma **Lupa- ja valvontaviraston** antaman määräyksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle puolivuositain palvelupalautelomakkeen, jossa on arvioitu asiakaskohtaisesti asiakkaan kanssa laaditun toteuttamissuunnitelman toteutuminen suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palvelupalautelomakkeen toimittaminen tilaajalle on edellytys laskutukselle.
- Palveluntuottajan tulee tiedottaa oma-aloitteisesti tilaajalle palveluun liittyvistä suunnitelmista tai oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava palse.fi -palveluseteliportaalia tai tilaajan yhteyshenkilöille.
- Palveluntuottaja hyväksyy tilaajan suorittamat valvonta-/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- Palveluntuottaja on velvollinen käyttämään tilaajan osoittamaa sähköistä palse.fi -palveluseteliportaalia.
- Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen muissa kuin tilaajan hyväksymissä erityistilanteissa.

- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä.

4.9. Valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointialueen lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointialueella Soitella on valvontavastuu asiakkaan saaman palvelun laadusta ja siksi oikeus tehdä tarkistuskäyntejä palvelua tuottaviin yksiköihin.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointialue Soitetta toiminnassa tapahtuvista oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä ilmoitettava vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta.

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään. Soite valvoo palvelusetelituottajarekisteriin hyväksymiensä palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)).

Tilaajalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä palvelusta ja sen laadusta sekä suorittaa tarkastus- ja auditointikäyntejä palveluntuottajan yksiköissä. Palveluntuottaja ei voi veloittaa erikseen seurantakokouksiin osallistumisesta.

Palveluntuottajan tulee määritellä toimintansa arvot ja toimintaperiaatteet kirjallisesti ja niiden tulee näkyä toiminnassa. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa, keskeiset laatutavoitteensa, laatupoikkeamat ja prosessin siitä, miten poikkeamiin reagoidaan. Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön saatavilla kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityislanteisiin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa toiminnassaan yleisesti hyväksyttyjä suosituksia, kuten valtakunnallisia toimintaohjeita sekä tilaajan määrittelemiä ohjeita ja suosituksia.

4.10 Asiakastietojen hallinta

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) sekä ajantasaisen tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Hyvinvointialue Soite on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien asiakasasiakirjojen tietosuojalainsäädännön mukainen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sekä kansallisia että hyvinvointialueen omia ohjeita asiakirjojen käsittelyssä. Palveluntuottaja saa käsitellä asiakastietoja vain siihen tarkoitukseen kuin mitä palvelusetelisopimuksessa on sovittu.

Palveluntuottaja hankkii tarvittaessa sähköisen kirjaamisen työvälineet (mm.tietokone, ohjelmistot ja asianmukainen virussuojaus) sekä huolehtii henkilöstönsä koulutuksen ajantasaisuudesta. Erityisesti huomioitava riittävä ohjelmisto-, asiakirjahallinto-, sekä tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Palveluyksikössä tulee olla nimettynä tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palvelussa syntyvät Asiakasasiakirjat ovat Soiten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakasasiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päätyttyä Soitelle. Tietopalvelun hoidosta ja asiakirjojen luovuttamisesta vastaa aina Soite ja palveluntuottaja voi luovuttaa asiakirjoja vain erikseen sovituissa tilanteissa. Palveluntuottaja on velvollinen hävittämään asiakastiedot palvelun päätyttyä omista järjestelmistään. Mikäli palveluntuottaja toimii säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu Soitelle rekisterinpitäjänä vahinkoa, on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan syntyneet vahingot.

4.11 Lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia lakeja ovat muun muassa

- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Tietosuojalaki (1050/2018)

- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982, osittain voimassa)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Vammaispalvelulaki (675/2023)

5. Palvelusetelin arvo

Maanantai – perjantai	klo 06 - 18	27,40 € / tunti (15 min = 6,90 €)
Maanantai – perjantai	klo 18 - 21	30,30 € / tunti (15 min = 7,60 €)
Maanantai – perjantai	klo 21 - 06	35,90 € / tunti (15 min = 9,00 €)
Lauantai	klo 06 - 18	30,80 € / tunti (15 min = 7,70 €)
Lauantai	klo 18 - 20	38,00 € / tunti (15 min = 9,50 €)
Lauantai – sunnuntai	klo 20 - 06	51,00 € / tunti (15 min = 12,70 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 06 - 18	46,30 € / tunti (15 min = 11,55 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 18 - 21	49,30 € / tunti (15 min = 12,30 €)
Sunnuntai (pyhät)	klo 21 - 00	51,00 € / tunti (15 min = 12,70 €)
Sunnuntai - maanantai	klo 00 - 06	35,90 € / tunti (15 min = 9,00 €)

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

Sunnuntaityöstä, jolla tarkoitetaan sunnuntaina, uudenvuodenpäivänä, loppiaisenä, pitkäperjantaina, pääsiäislauantaina, 2. pääsiäispäivänä, vapunpäivänä, helatorstaina, juhannusaattona, juhannuspäivänä, pyhäinpäivänä, itsenäisyyspäivänä, jouluaattona, joulupäivänä ja tapaninpäivänä tehtyä työtä, maksetaan sunnuntai hinnaston mukaisesti. Sunnuntaityökorvaus maksetaan myös mainittuja juhlapäiviä edeltävänä päivänä kello 20.00–24.00 välisenä aikana tehdystä työstä lukuun ottamatta juhannus- ja jouluaattoja edeltäviä päiviä.

sunnuntai klo 20–21 49,30 €

sunnuntai klo 21–00 51,00 €

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen apuun käytettyä aikaa. Hinnat ovat kiinteät ja sisältävät kaikki palveluntuottamiseen liittyvät kustannukset. Tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin palvelusetelin hinnan. Viranhaltijan hyväksymiin muihin välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin voi asiakas hakea jälkikäteen korvausta.

Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan matka-aikoihin. Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan. Tilaajan 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 tilaajan väliset hinnat eivät ole tällöin voimassa.

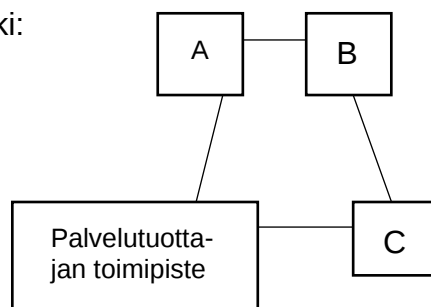
5.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

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

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta. Tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään 90 kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä (meno -10 km ja paluu -10 km). Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tilaajaa ainoastaan tosiasiallisesti ajetusta matkasta.

Mikäli avustaminen tapahtuu usean asiakkaan luona peräkkäin eli avustaja siirtyy asiakkaan A luota asiakkaan B ja asiakkaan C luo, palveluntuottajan tulee laskuttaa tilaajaa reittinä ajettun matkan osalta (kts. alla oleva esimerkki).

Esimerkki:



Yllä mainitussa esimerkkitilanteessa palveluntuottaja **ei** voi laskuttaa tilaajaa **erillisinä matkoina** (palveluntuottajan toimipiste -> asiakas A + palveluntuottajan toimipiste -> asiakas B ->

palveluntuottajan toimipiste -> asiakas C) **vaan reittinä** (palveluntuottajan toimipiste -> asiakas A -> asiakas B -> asiakas C – palveluntuottajan toimipiste).

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti palse.fi -palveluseteliportaaliin. **Mikäli palveluntuottaja hakee matkakorvauksia reittinä, joka sisältää monen asiakkaan käynnit tulee kaikki avustuskohteiden osoitteet kirjata viimeisen asiakkaan reitin kohdalla palse.fi- palveluseteliportaaliin matkareitti kohtaan.** Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa, joka on pyydettäessä esitettävä tilaajalle. **Ajopäiväkirjasta tulee ilmetä joka käyntikohteen osalta vähintään seuraavat asiat. Työntekijän ja palveluntuottajan nimi, päivämäärä, kellonajat (tulo ja lähtö) ja matkareitti (koko osoite).**

Kilometrikorvaus lasketaan työntekijän kotiosoitteesta, edellisen työtehtävän suorittamispaikasta tai palveluntuottajan toimipisteestä sen mukaisesti, mikä sijaitsee sitä paikkaa lähinnä, jossa avustaminen tosiasiallisesti tapahtuu.

5.2. Palvelutapahtumien kirjaus

Palveluntuottajan on tehtävä palse.fi -palveluseteliportaaliin asiakasvaraukset ja kirjattava palvelutoteutumat mahdollisimman pian palvelun tuottamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään kymmenen (10) vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta. Palvelutapahtumien kirjaaminen on edellytyksenä laskutukselle. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu 15 minuutin tarkkuudella. Mikäli tilaaja joutuu avaamaan palse.fi -palveluseteliportaalin palveluntuottajan pyynnöstä ilman tilaajan hyväksyttävää syytä tilaaja veloittaa palveluntuottajaa tästä toiminnasta 200 euroa. Hyväksyttävä syy palsen avaamiselle ei ole esimerkiksi palveluntuottajan loma-ajat, kiire tai huolimattomuus tuntien syöttämisessä ohjelmaan.

Mikäli asiakkaalle myönnettyt henkilökohtaisen avun tunnit on jo käytetty, päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa tilaajalta.

Palveluntuottajan on kirjattava toteutuneet tunnit tarkasti ja eriteltynä palvelun sisällön mukaan. Vapaa-ajan tunnit ja päivittäiset avustustunnit on pidettävä erillään, jotta seuranta ja laskutus ovat läpinäkyviä. Palveluntuottaja ei saa yhdistää näitä tunteja yhdeksi kokonaisuudeksi.

5.3. Hintojen muutos

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

6 Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelutoteuman mukaisesti. Lasku erääntyy maksettavaksi aikaisintaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisiä 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 hyvinvointialue Soite

Y-tunnus: 3221325-4

OVT-tunnus: 003732213254

Verkkolaskuoperaattorimme: CGI

Välittäjä-tunnus (operaattoritunnus): 003703575029

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

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Reskontra

PL 1101

67101 Kokkola

Kuukausittaisessa laskussa tulee olla merkittynä myös nelinumeroinen tilaajatunnus, 5423.



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

Laskutuksen osalta yhteyshenkilönä toimii vammaispalvelun toimistosihteeri, p. 040 806 5114.

7 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palvelutuotanto: palvelualuejohtaja, p. 040 804 2985

Palvelutuottajahakemukset ja -päätökset: ostopalvelupäällikkö, p. 040 8042 688

Palvelusetelit: hankintajohtaja, puh. 040 488 2850

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä ja hyväksymisen peruuttamisesta päättää: Ostopalvelupäällikkö / palvelualuejohtaja