

Palvelusetelisääntökirja Henkilökohtainen apu

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Yleinen osio	3
1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	3
2 Määritelmät.....	3
3 Asiakas.....	4
3.1 Asiakkaan asema	4
3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	5
3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
3.4 Palveluseteli ja verotus	6
3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki	7
4 Siun sote	7
5 Palveluntuottaja	8
5.1 Yleiset velvoitteet palveluntuottajalle	8
5.2 Vaadittava raportointi ja valvonta	9
5.3 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	10
5.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet	10
5.5 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen	11
5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	11
6 Palvelusetelin arvo	12
7 Muut erityiset vaatimukset.....	13
7.1 Hintojen muutos	13
7.2 Laskutus	13
7.3 Siun soten nimen käyttö	14
7.4 Muutoksista tiedottaminen	14
Palvelukohtainen osio: henkilökohtainen apu	14
8 Palvelun tarkoitus ja sisältö	14
9 Palvelusetelillä järjestetty palvelu	15
10 Palvelusetelin arvo	16
11 Palvelun laatuvaatimukset.....	16
11.1 Yleiset vaatimukset	16
11.2 Henkilöstö ja osaaminen.....	17
12 Muut vaatimukset	18
12.1 Tietojen ajantasaisuus julkisessa luettelossa	18
12.2 Palvelukerran tilaaminen, peruutus ja keskeytys	18
12.3 Kirjaaminen	19
12.4 Laskutus	19
Liite. PSOP-järjestelmän käyttämisen vaikutus Siun soten palvelusetelisääntökirjojen sisältöön	20

Yleinen osio

Palveluseteli on vaihtoehto Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Siun sote) itse tuottamille tai ostamille palveluille. Siun sote määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tämä sääntökirja sisältää Siun soten asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Siun Sotella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjaan ja sen liitteisiin. Siun Sote ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin tulee siitä ilmoittaa Siun sotelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Jos palveluntuottaja ei toimita em. ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Sääntökirjan yleinen osio on voimassa toistaiseksi 1.3.2018 alkaen.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Siun soten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Siun soten ennalta määräämään arvoon asti. (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Siun soten määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla. (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom.)
4. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Siun sote on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Kattohintaishinnalla palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Siun sote on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
6. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.)
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Siun sote hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä.

8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

3 Asiakas

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arvioita. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä määriteltyyn palveluun.

Siun soten on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom).

Siun sotella on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom) Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Siun soten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja antaa tai todentaa palveluntuottajalle Siun sotelta saamansa palvelusetelin.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6 § 2 mom.)

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai hankkia palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Siun sote ei peri asiakasmaksua.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kirjallisen sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. palvelun irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Siun sote arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista palveluntuottajalle tai Siun soten johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3.4 Palveluseteli ja verotus

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

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä palvelusetelipalvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. (35 §)

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden mynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. (38 §)

3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §).

4 Siun sote

Siun sote päättää ne sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä **varattujen määrärahojen puitteissa**. Siun sote hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Siun sote pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista. Siun sote tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot.

Palveluntuottaja perehdytetään palvelusetelijärjestelmään sekä palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin. Lisäksi Siun sote tarjoaa koulutusta ja kehittämistapaamisia, joihin palveluntuottajan edellytetään osallistuvan korvauksetta. Molempien osapuolten on omalla toiminnallaan edistettävä yhteistyötä ja myös ilmoitettava viipymättä toiminnassaan tapahtuvista palveluseteliä koskevista muutoksista toiselle osapuolelle.

Siun sote valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset.

Siun sotella on velvollisuus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Siun soten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään

saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

5 Palveluntuottaja

5.1 Yleiset veloitteet palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko Siun soten ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja/tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa. Palveluntuottajalla tulee olla yrityksen toiminnasta riippuen voimassa joko potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kirjalliset todistukset tai muut selvitykset siitä, että toiminnan yleiset edellytykset täyttyvät. Hakemuksen liitteeksi on toimitettava todistukset verojen, lakisääteisten vakuutusmaksujen ja toiminnan vastuuvakuutuksen maksamisesta. Kun palveluntuottaja harjoittaa luvanvaraista terveyden- ja sairaanhuollon toimintaa tulee lisäksi olla todistus potilasvakuutuksen maksamisesta sekä sopimus potilasasiamiehen palvelusta. Todistusten tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja.

Palveluntuottajan tulee luovuttaa Siun sotelle henkilökuntalomakkeessa pyydyt tiedot henkilökunnastaan ja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

Palveluntuottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön Siun Soten sekä mahdollisen sähköisen palvelusetelitoimittajan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös Siun soten yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan Siun soten yhteyshenkilölle tiedot tarjoamistaan palveluista palveluohjausta varten.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

5.2 Vaadittava raportointi ja valvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI) ja Siun sote toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Siun sote valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palveluntuottaja hyväksyy Siun soten tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja tiedottaa oma-aloitteisesti Siun sotea yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Siun sotelle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja hyväksyy Siun soten tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakas/omaispalautetta vuosittain ja dokumentoi palautteen. Palveluntuottajan on puututtava jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin.

Palveluntuottajan on raportoitava Siun soten nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista reklamaatioista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on velvollisuus osoittaa tilaajavastuulain mukainen kelpoisuutensa toimittamalla ko. todistukset Siun sotelle vuosittain.

Tarkemmat vaatimukset palveluntuottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

5.3 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Siun sote on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakirjat ovat Siun soten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää asiakkuuden ajan. Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydetessä antaa tietoja Siun sotelle. Asiakirjat on palautettava Siun sotelle, kun asiakkuus päättyy.

Palveluntuottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevat asiakirjat muista asiakasasiakirjoista.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Siun soten antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas/potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palveluntuottaja ja Siun sote sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja nimeää tietosuoja-asioista sekä rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

5.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Tarkemmat hakeutumishjeet löytyvät Siun soten internetsivuilta.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteenä enintään kolme (3) kuukautta vanhat asiakirjat:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus)
- Kopio toimiluvasta /ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- Henkilöstöluettelo

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalveluja ja niitä terveystalujen tuottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa
- Sopimus potilasasiamiehen palveluista: koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista

5.5 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen

Siun soten on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hyväksyntä/hylkääminen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus voidaan käsitellä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi. Palveluntuottajalle lähetetään kirjallisesti tieto hyväksymisestä, minkä jälkeen palveluntuottajan tiedot lisätään Siun soten ylläpitämään julkiseen luetteloon.

5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Siun sote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan julkisesta luettelosta, mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palveluntuottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Hyväksyntä voidaan peruuttaa myös kolmen (3) olennaisesti toimintaan liittyvän kirjallisen huomautuksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin Siun soten tietoon tulleita epäkohtia asetetussa määräajassa.

Siun sote voi peruuttaa hyväksymisen myös palveluntuottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palveluntuottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti.

6 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.)

Siun soten yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain. Osassa palveluseteleitä Siun sote käyttää kattohintaa, ts. Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on Siun sote velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (Asiakasmaksulaki

(734/1992) 11 §). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa tulla omavastuuosuutta maksettavaksi.

7 Muut erityiset vaatimukset

7.1 Hintojen muutos

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti ilmoittamiaan hintoja, jotka julkaistaan julkisessa luettelossa. Ajankohta perustelluille hinnanmuutosesityksille ja Siun soten käsittelyajankohdalle ilmoitetaan palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. Siun sote suosittelee, että palveluntuottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Poikkeuksen tästä tekevät kattohintaiset palvelusetelit (esimerkiksi Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu, kehitysvammaisten asumispalvelu), joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkistuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamiaan hintoja, tulee uusista hinnoista lähettää Siun Sotelle kirjallinen ilmoitus ennen hintojen muutosta. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään Siun soten kirjaamoon (kirjaamo@siunsote.fi, tai Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu).

7.2 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Siun sotelta palvelusetelin arvon suuruisen summan. Laskutus toteutetaan pääsääntöisesti verkkolaskulla. Palvelun keskeytysten ilmoittamisesta ja laskuttamisesta on tarkemmat ohjeet palvelukohtaisessa sääntökirjassa. Maksuehdon tulee olla vähintään 21 päivää. Laskuihin ei saa lisätä laskutuslisää. Maksun viivästyessä Siun sote maksaa enintään viivästyskorkolain mukaisen koron. Osassa palvelusetelipalveluja laskutus toteutetaan sähköisen järjestelmän kautta.

7.3 Siun soten nimen käyttö

Palveluntuottajalla on oikeus mainita Siun sote referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos Siun sote on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa.

7.4 Muutoksista tiedottaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Siun sotelle keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään Siun soten kirjaamoon joko sähköpostilla tai kirjepostina. Keskeisiä muutoksia ovat esimerkiksi hintojen alentaminen, yhteystietojen muutokset, vastuuhenkilöiden vaihtuminen, yrityskaupat, toiminnan lopettaminen.

Kirjaamon yhteystiedot: kirjaamo@siunsote.fi Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu.

Palvelukohtainen osio: henkilökohtainen apu

8 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakas on vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vaikeavammaisen henkilö, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista. Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina Vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve).

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa 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 välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Asiakkaan toimintakyky määrittelee palvelun sisällön, ja asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta, sisällöstä ja aikatauluista, siten että ne ovat asiakkaan palvelusuunnitelman kanssa yhdenmukaisia. Henkilökohtainen apu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja

tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

9 Palvelusetelillä järjestetty palvelu

Siun soten kuntayhtymän Vammaispalvelu arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelusuunnitelmassa määritellään, mitä asiakas tarvitsee ja millä henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan palvelusuunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan (Vammaispalvelulaki 8 d §).

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. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös asiakkaalle.

Vammaispalvelun työntekijä arvioi asiakkaan kanssa, missä asioissa hän tarvitsee apua ja kuinka paljon. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelut määritellään yksilöllisesti ja kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palveluseteliä voi käyttää asiakkaan palvelusuunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Sosiaalityöntekijä ja asiakas yhdessä sopivat, miten henkilökohtaisen avun osalta palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tai vammaispalvelun työntekijän aloitteesta. Suunnitelmaa tarkistetaan, jos suunnitellut ja myönnettyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakyvyn nähden. **Palveluntuottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli-tai alimitoitettu.**

Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta, ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea palvelusetelipalvelusta.

Asiakas ja/tai hänen edunvalvojansa tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelusetelin sisältämistä palveluista. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti muussa paikassa.

Pelkkään siivoamiseen henkilökohtaista apua ei voi saada. Siivoamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan esimerkiksi ikkunanpesua, suursiivousta, ullakon tai varaston siivoamista. Henkilökohtaisen avun avustaja voi tehdä **asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien**

voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, tällöin asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointi ja kodin korjaustyöt, lääkehuolto tai terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Siun soten vammaispalveluun. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta.

Avustaja ei kuljeta asiakasta omalla autollaan.

10 Palvelusetelin arvo

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Siun sote käyttää kattohintaa ts. Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palveluntuottajan on palvelu tuotettava. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu, toisin sanoen asiakkaalta ei saa periä omavastuuta palvelusetelin käytöstä.

Siun soten Yhtymähallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palveluntuottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia. **Palvelusetelin arvo on 24 €/h.** Palveluntuottajan on velvollisuus tuottaa asiakkaalle palvelua tämän tarpeen mukaan myös iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä.

Palvelusetelin arvo 24€/h kattaa erillislisät ja kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Siun soten hyväksymältä palveluntuottajalta. Asiakas voi hankkia palveluntuottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

11 Palvelun laatuvaatimukset

11.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden turvaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavalla toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan ole-massa olevia voimavaroja on tuettava, ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

11.2 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. **Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan peruskoulutusta tai avustajan ammattitutkintoa.** Mutta on suotavaa, että palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ammattitaidon säilymisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutukset ja osaaminen kirjataan henkilökuntaluetteloon. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen, että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito tulee pyydettyä todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3-4. Henkilöstöllä tulee olla vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa. Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä tulisi olla kokemusta ko. asiakasryhmästä.

Palvelun tuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökohtaisen avun tuottamiseen käytettävällä henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioden hoitamiseksi.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.

Palveluntuottajan on tarvittaessa osallistuttava asiakkaan palvelusuunnittelupalaveriin asiakkaan luvalla.

12 Muut vaatimukset

12.1 Tietojen ajantasaisuus julkisessa luettelossa

Siun sote hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Siun sote pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista. Julkisessa luettelossa ei voi mainostaa muita kuin palvelusetelipalveluja. Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palveluntuottaja.

12.2 Palvelukerran tilaaminen, peruutus ja keskeytys

Palveluntuottajan tulee tuottaa henkilökohtaisen avun palvelu asiakkaalle kohtuullisessa ajassa asiakkaan tilaushetkestä, neuvotellen palvelun alkamisajankohdasta asiakkaan kanssa.

Asiakas peruuttaa palvelukerran

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kuntayhtymä ei maksa näistä perutuista tapahtumista.

Palveluntuottaja voi veloittaa asiakkaalta ne avustustunnit, joita asiakas **ei ole perunut riittävän ajoissa** (24 tuntia ennen avustusajankohtaa). Tämän seurauksena asiakas menettää palvelusetelillä tuotettavaksi tarkoitetut kyseiset avustajatunnit. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tunnit.

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

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Siun sotea yhden peruutetun kerran täysimääräisesti palvelutilauksen osalta. Muita sovittuja avustusaikoja Siun sote ei korvaa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Siun sotelle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

Palveluntuottaja peruuttaa palvelukerran

Palveluntuottajasta johtuvasta syystä tuottaja ei voi veloittaa toteutumatta jääneistä palveluista Siun sotea.

Peruutuksista ja niitä koskevista ilmoitusajoista on sovittava asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa.

Palveluntuottajan voi peruuttaa sovitun palvelukerran ja ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Asiakkaalle ei saa koitua peruutuksesta kohtuutonta haittaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja ottaa tilauksia vastaan maanantaista perjantaihin kello 8.00 - 17.00 puhelimen lisäksi myös joko tekstiviestillä, sähköpostilla tai verkon kautta. Palveluntuottajan tulee itse huomioida omassa toiminnassaan viikonloppujen, arkipyhien, ilta-aikojen tai muiden tapahtumien vaikutus sovittujen tilausten perumiseen. Palveluntuottaja vastaa itse päivystyskäytännöistään, siten että ne ovat asiakkaiden tiedossa ja käytettävissä ajankohdasta riippumatta.

12.3 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan luona käynnit (päivämäärä), käyntiajat (kellonaika) sekä suunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palveluntuottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat. Mikäli palveluntuottajalla ei ole omaa tietojärjestelmää kirjaamista varten, palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia jokaiselle asiakkaalleen päiväkirja, joka on saatavissa Siun sotelta.

Jos asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu muutoksia, tästä tulee tiedottaa palvelusetelin myöntänyttä viranhaltijaa.

12.4 Laskutus

Palvelusetelillä annettavasta palvelusta palveluntuottajan tulee kirjata ylös toteutuneet palveluajat, joiden perusteella laskuttaa Siun sotea kuntayhtymän hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika viidentoista (15) minuutin tarkkuudella.

Asiakkaalla on itsellään viranhaltijapäätös henkilökohtaisesta avun palvelusetelistä, sekä palvelusuunnitelma, joilla hän todentaa palveluntuottajalle oikeutensa hankkia palveluja palvelusetelillä. Asiakkaalla on velvollisuus osoittaa palveluntuottajalla oikeutensa käyttää henkilökohtaista apua palvelusetelillä. Palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelusetelin voimassaoloaika, joka on löydettävissä viranhaltijapäätöksestä. Viranhaltijapäätös voi olla myös määräaikainen, jolloin palvelusetelin voimassaoloajan tarkistaminen on tärkeää. Palvelun tuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Liite. PSOP-järjestelmän käyttämisen vaikutus Siun soten palvelusetelisääntökirjojen sisältöön

lisätty 04/2018

Siun sotessa otetaan vaiheistetuksi käyttöön palvelusetelin hallintajärjestelmä PSOP. PSOP on valtakunnallinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä, jota tulee käyttämään Siun sote, palveluntuottajat ja asiakkaat. Siun sote ottaa käyttöön järjestelmän palveluseleiden osalta.

Tämän liitteen sisältämät muutokset koskevat niitä palveluseleitä, joissa on otettu käyttöön PSOP-hallintajärjestelmä.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen (sääntökirjan kohta 5.4)

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaaavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti. Tilaaavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Liitteiden tarkistaminen (sääntökirjan kohta 5.2 ja 5.4)

Palveluntuottajan on velvollisuus osoittaa tilaaavastuulain mukainen kelpoisuutensa toimittamalla ko. todistukset Siun sotellet vuosittain. Tilaaavastuulain mukaiset dokumentit koskevat hakeutumisvaihetta sekä toiminnan aikaista valvontaa.

PSOP tekee automaattisesti tarkastuksen tilaaavastuulain mukaisesta kelpoisuudesta, jos palveluntuottaja on liittynyt Tilaaavastuun Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt, tulee tämän toimittaa tarvittavat liitteet hakemuksen yhteydessä. Siun sote suosittelee, että palveluntuottaja liittyy Tilaaavastuun Luotettava Kumppani -ohjelmaan.

Hintojen ilmoittaminen ja muutokset (sääntökirjan kohta 7.1)

Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajan ilmoittamia hintojaan. Palvelukohtaisesti ilmoitetaan hinnanmuutosten ajankohdat, jonka jälkeen palveluntuottaja tekee itse muutokset PSOP-järjestelmään. Kirjallisia ilmoituksia hintojen muutoksista ei tarvitse tehdä Siun soten kirjaamoon.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkistuksia pitkin kalenterivuotta. Palveluntuottaja ilmoittaa hakeutumisvaiheessa hintansa PSOP-järjestelmään. Hinnat ja palveluntuottajan tiedot tulevat julkisiksi palveluntuottajan hyväksynnän jälkeen. Palveluntuottaja päivittää hinnaston PSOP-järjestelmässä, jos hinnat muuttuvat. Hinnastojen muutokset edellyttävät aina järjestäjän hyväksyntää.

Laskutus (sääntökirjan kohta 7.2)

Palveluntuottaja laskuttaa Siun sotelta palvelusetelin arvon suuruisen summan. Palvelusetelien laskutus tapahtuu PSOP-järjestelmän kautta, jossa laskutus perustuu tapahtumakirjauksiin. Kirjaukset on tehtävä mahdollisimman nopeasti, sekä asiakkaan että palveluntuottajan etu!

Maksuehto on 21 päivää.

Muutoksista tiedottaminen (sääntökirjan kohta 7.4)

PSOP:ssa olevat palveluntuottajat päivittävät omat hinnastonsa, osoitetietonsa, yhteyshenkilönsä, vastuuhenkilöt suoraan PSOP-järjestelmään. Hintojen ilmoittamisesta sovitaan palvelusetelikohtaisesti. Toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaessa muistettava päättää sopimus myös PSOP-järjestelmään. Palvelusetelituottajuuden lopettamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Siun sotella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Kirjaaminen (palvelukohtainen sääntökirja kohta 12.3)

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan luona käynnit (päivämäärä), käyntiajat (kellonaika) palvelutapahtumina PSOP-järjestelmään. Lisäksi palveluntuottaja kirjaa asiakasjärjestelmänsä edellä mainitut, sekä suunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palveluntuottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat. Mikäli palveluntuottajalla ei ole omaa tietojärjestelmää kirjaamista varten, palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia jokaiselle asiakkaalleen päiväkirja, joka on saatavissa Siun sotelta.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen vaadittavat liitteet (sääntökirjan kohta 5.4)

Suosittelaa liittymistä Luotettava Kumppani -järjestelmään*, josta saa päivitetyn yhteisraportin lähes kaikista hakemukseen tarvittavista liitteistä, muutoin erillinen todistus, selvitys tms. toimitettava.

LIITTEET	*Luotettava Kumppani-järjestelmä	Erillinen todistus, selvitys tms.
Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai verovelkaa koskeva virallinen maksusuunnitelma Vastaa PSOP:ssa lomaketta <u>Veromaksutiedot</u>	* mahdollisuus saada Luotettava Kumppani -järjestelmästä	Jos ei ole Luotettava Kumppani -järjestelmässä
Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta Vastaa PSOP:ssa lomaketta <u>Vastuuvakuutustodistus</u>	* mahdollisuus saada Luotettava Kumppani -järjestelmästä	Jos ei ole Luotettava Kumppani -järjestelmässä
Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (Tyel, Yel, tapaturmavakuutus) Vastaa PSOP:ssa lomakkeita <u>Tyel-vakuutusote</u> , <u>Yel-vakuutustodistus</u> ja <u>tapaturmavakuutus</u>	* mahdollisuus saada Tyel ja tapaturmavakuutus Luotettava Kumppani -järjestelmästä	Yel erillinen selvitys
Omaavontasuunnitelma Vastaa PSOP:ssa lomaketta <u>Omaavontasuunnitelma</u> toimipaikkakohtaisesti	-	Erillinen selvitys
Henkilöstöluettelo Vastaa PSOP:ssa lomaketta <u>Henkilöstöluettelo</u> toimipaikkakohtaisesti	-	Erillinen selvitys