

**HENKILÖKOHTAISEN AVUN
PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA**

1.7.2018
PSOP

Seudullinen palveluseteli
Lieto

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

SISÄLLYSLUETTELO

1. Soveltamisala.....	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet.....	4
3.1 Asiakkaan asema	4
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	5
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat	6
5.1 Yleistä	6
5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	6
5.3 Tietojen anto ja ylläpito	7
5.4 Palveluvaraus	7
5.5 Tapahtumakirjaus.....	8
5.6 Maksatus	8
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	8
7. Palvelun laatuvaatimukset	9
7.1 Palvelun yleiset vaatimukset	9
7.2 Henkilöstö	10
8. Palvelun tavoite ja sisältö	10
9. Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu	11
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan vä- liseen sopimukseen	11
10.1 Palvelukerran peruutus.....	12
10.2 Palvelun virhe ja viivästyminen	12
10.3 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	13
10.3.1 Oikaisu ja hyvitys.....	13
10.3.2 Sopimuksen purku	13
10.3.3 Vahingonkorvaus.....	13
10.4 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	13
11. Palvelun laskutus asiakkaalta	14
12. Laadun hallinta ja valvonta	14
13. Rekisterinpito ja salassapito	16
13.1 Rekisterinpito	16
13.2 Salassapito	16
14. Muut erityiset määräykset.....	17
14.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	17
14.2 Hintojen muutos ja hinnanmuutosesitys	17
15. Arvonlisäverotus	17
16. Sääntökirjan muuttaminen	17
17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset	18
18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	18
19. Sääntökirjan voimassaoloaika.....	19
20. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	19
LIITTEET:	
Liite 1. Liiteluettelo.....	20

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.
- 2) Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta apu-palvelusta.
- 5) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.
- 6) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- 7) Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi, paras-tapalvelua.fi
- 8) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

3.1 Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun saamisen kriteerit.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle viranhaltijapäätös. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöön, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas voi antaa saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarjan, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa päätöksen. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan ja viranhaltijapäätöksen tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelun tarve ja palvelusaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelusuunnitelman laadinta; tietojen antovelvollisuus, ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksosta, lomamatkasta tms.

Jos sovittua aikaa ei ole peruttu tai asiakas ei ole sovitusti paikalla, niin hän menettää sovittun ajan hänelle myönnettyistä palvelutunneista.

Asiakas voi hakea muutosta saamaansa palvelusetelipäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveystalvetkunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi olla myös yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiainmieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti PSOPin välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. PSOPin välityksellä annettuun palautteeseen tai reklamaatioon palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Myös muuhun palautteeseen tulee vastata välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle lisäksi hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Vähimmäisvaatimuksena henkilökohtainen apu -palvelussa on, että palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnastaan kunnalle, jossa palvelua tuotetaan.

Jos palvelujen tuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintovirastolta tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta, niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu lupahakemuksessa.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi - sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kunnan verkkosivuilla osoitteessa www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Palvelusetelit löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistetta, jotta päivitetyt hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Mikäli palveluntuottaja ei ole Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelun jäsen, tulee palveluntuottajan lisätä voimassaolevat ja ajantasaiset vaaditut liitteet hakemukseen niille nimetyille paikoille. Liitteet voi esittää vain PSOPissa. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

Kunta valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään omaaloitteisesti. Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu myös palveluntuottajan lakisääteinen valvonta automaattisesti näiden liitteiden osalta. Kunta voi periä palveluntuottajalta maksun lakisääteiseen valvontaan koskien tietojen manuaalisesta tarkastamisesta.

Yritykset, jotka ovat liittyneet Luotettava Kumppani-palveluun, voidaan nostaa palveluntuottajavertailussa etusijalle, tai näiden näkyvyyttä parantaa muuten järjestelmässä.

Kaikilta uusilta palveluntuottajiksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Luotettava Kumppani-palveluun

5.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohde-ryhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaa uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään.

Kunta voi periä maksu lukkiutuneiden PSOP -tunnusten avaamisesta. PSOP -tunnukset lukkiutuvat 5 virheyrityksen jälkeen.

5.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunnus-
te, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palveluntapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa,

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

5.5 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP -järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut. Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti kirjoitettava lisätietokenttään ylityksen syy. Jos ylityksestä on sovittu palvelusetelin myöntäjän kanssa, niin lisätietokenttään on kirjoitettava 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmässä viimeistään seuraavan kuun 2-5. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 3-6. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksuaineistoon. Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, niin silloin tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään 3. päivänä.

5.6 Maksatus

PSOP -järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3-6. ja 4-7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1-4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOP:n välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

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

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalta edellytetään tapahtumakirjaus annettavien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

7.2 Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

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

Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta. Henkilöstövuokraaminen ja/tai välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelu 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 (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

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

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Avun tarve tulee olla todettu palvelusuunnitelmassa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- vakituinen avustaminen
- vakituisen avustajan äkillinen sairastuminen tai muu ennakoimaton / odottamaton este (välttämättömän avun turvaaminen päivittäisissä toimissa)
- lyhytkestoinen, säännöllinen avun tarve

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

- tilapäinen, ennakoitava apu vakituisten avustajien työn lisäksi (esim. matka)

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritusavaltaan ja laadultaan vastattava siitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

9. Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu

Palvelusetelit myönnetään joko kertaluonteisesti, määräajaksi tai toistaiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

	klo	€/t
Arkisin ja lauantaisin	6 - 23	21,00
Arkisin ja lauantaisin	23 - 6	26,30
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	6 - 23	42,00
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	23 - 6	42,00

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päätymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetuin määräajoin (kts. 17. Hyväksymisen muutokset ja toiminnan peruutukset).

10.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä perutuisista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopia muutosia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

10.2 Palvelun virhe ja viivästyminen

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 myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua koskevista seikoista, kun palvelusta 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 niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

10.3 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.3.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viivästyttä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

10.3.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

10.3.3 Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

10.4 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti PSOPin välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytykset-tä, jos mahdollista niin PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa asiakkaan suunnitelmaa tullaan hylkäämään.

11. Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

Palveluntuottaja ei laskuta kuntaa. Toteutuneiden palvelutapahtumien maksatus suoritetaan PSOPin avulla automaattisesti.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun sähköisessä järjestelmässä. Kunta määrittelee toimintatavat.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa varattuihin henkilökohtaisen avun palveluihin.

Palvelun palvelusetelin laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella.

Matka-ajasta ja matkakilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

12. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP:n välityksellä että muut kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämässä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon. Mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOP:n välityksellä. Kts. 17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen.

Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan, niin tällöin em. liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOPiin automaattisesti.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja
- toimintakertomus, (ks. edellä sisältö)

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

13. Rekisterinpito ja salassapito

13.1 Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilö-tietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvaliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2 Salassapito

Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan (ja sen alihankkijan työntekijät) työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

14. Muut erityiset määräykset

14.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteleihin liittyvä sähköposti: psop@lieto.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta sähköisessä järjestelmässä.

14.2 Hintojen muutos ja hinnanmuutosesitys

Palvelusetelin kattoarvon korottamisesta päätetään sosiaali- ja terveystalvutakunnassa. Korottamisesta annetaan tieto hyväksytyille palveluseteliyrittäjille.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOP:iin 31.10. mennessä. HUOM! Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassaoleviksi, ei määräaikaisiksi muutoin kuin erikseen sovitussa tilanteissa.

Hinnan alennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOP:iin kuukausi ennen hintojen muutosta.

15. Arvonlisäverotus

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

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverotomuuden edellytys.

16. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOP:sta saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa:

www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Palvelusetelit

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

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

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Toiminnan lopettamisesta, supistamisesta, sisällön muutoksesta tai toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon, PL 24, 21421 Lieto sekä psop@lieto.fi -sähköpostiin.

Jos muutos koskee enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee 6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, henkilökohtaisen avun palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta - > on yhteensä 21 asiakasta ja tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta kunnalle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään. ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänival-
lasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvo-
paperipörssissä.

19. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 01.07.2018 alkaen toistaiseksi.

20. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Liitteet:

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä
sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyinä.

Osa pyydetyistä liitteistä tulee PSOP:sta, kun palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani -palveluun, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakeutumiseensa.

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ENNEN SEN lähettämistä kunnalle.

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta – yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Härkätien sosiaali- ja terveystieteiltä saatu päätös, jossa on todettu henkilökohtainen apu- palvelunne ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet – Veronviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty – Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilovahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin em. todistus tulee liittää PSOP:iin	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Sosiaalihuoltolain mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Toimintakertomus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tietosuojaselosteet	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan, joka ei ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin:

- Veronviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus voimassaolosta

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani-ohjelmaan, niin tällöin em. liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOP:iin automaattisesti.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Toimintakertomus, joka sisältää mm.
 - Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen
 - Palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
 - Tilinpäätös

Kunta voi pyytää liitteiden päivytystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.