

# PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA

## Henkilökohtaisen avustaja



TAIVALKOSKI  
*Tuhansien tarinoiden pitäjä*

20.8.2019  
Taivalkosken sosiaali- ja terveystoimet

## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
2	Palvelusetelin lakiperusta .....	1
2.1	Tavoitteena asiakaslähtöiset, valinnan vapautta korostavat palvelut .....	1
3	Palvelusetelin myöntämisen periaatteet .....	2
4	Palveluseteliyrittäjä .....	3
4.1	Palveluseteliyrittäjän hyväksyminen .....	3
4.2	Palveluseteliyrittäjän hyväksymisen peruutus .....	4
4.3	Kunnan ja palvelusetelituottajan välinen yhteistyö.....	4
5	Sopimussuhde asiakkaan ja palvelutuottajan välillä .....	5
5.1	Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä .....	5
5.2	Palvelukerran peruutus.....	5
5.3	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	6
5.4	Palvelun virhe, viivästyminen ja virheen seuraamukset.....	6
5.5	Sopimuksen purku .....	6
5.6	Vahingonkorvaus .....	6
5.7	Reklamaatio ja palaute .....	7
6	Palveluiden laskutus .....	7
6.1	Kuntalaskutus.....	7
6.2	Asiakaslaskutus.....	7
6.3	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	7
7	Verotus .....	7
7.1	Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen arvonlisäverotus.....	7
7.2	Palveluseteli ja verotus.....	8
8	Salassapito ja asiakastietojen käsittely.....	8
9	Tasasuuruinen palveluseteli .....	8
9.1	Henkilökohtainen apu ja kodin ulkopuolella avustaminen palveluseteli .....	8
10	Palvelun hintakatto.....	9
11	Henkilöstö ja osaaminen .....	9
11.1	Henkilökohtainen avustaja .....	9
12	Sääntökirjan muuttaminen.....	9

## 1 Johdanto

Palvelusetelin tavoitteena on parantaa henkilökohtaisen avustajan palvelujen saatavuutta ja tehostaa palvelutuotantoa, tarjota kunnalle uusi vaihtoehtoja palvelujen järjestämiseksi, parantaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja luoda ja kehittää yrittäjyyttä ja yhteistoimintaa.

Mikäli kunta järjestää palveluja palvelusetelillä, kunta osoittaa talousarviossa ja -suunnitelmassa voimavarat palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin. Lisäksi kunta hyväksyy palvelusetelin toimintaperiaatteet kunnassa kuten, mihin palveluihin palveluseteliä käytetään, mikä on palvelusetelin arvo, missä laajuudessa ja mistä lukien palveluseteli otetaan käyttöön.

## 2 Palvelusetelin lakiperusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (3.8.1992/733) § 4:n mukaan. ”Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät:

- 1) hoitamalla toiminnan itse;
  - 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
  - 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
  - 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka
  - 5) antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.
- Hankittaessa palveluja 1 momentin 4 ja 5 kohdassa tarkoitettulta yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.”

Palvelusetelin käyttöä ohjaa erityisesti laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569) eli palvelusetelilaki. Myös useita muita lakeja, kuten laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) ja sosiaalihuoltolaki (17.9.1982/710) tulee ottaa huomioon palvelusetelin käyttöönottoa suunniteltaessa. Näihin viitataan tekstissä asiayhteydessään.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 22.7.2011) säätää yksityisten sosiaalipalveluiden laadun valvonnasta ja asiakkaan mahdollisuudesta hankkia arvonlisäverottomia palveluita palveluseteliyrittäjältä siinä tapauksessa, että hankittava palvelu ei sisälly kunnan myöntämään palveluseteliin.

Sääntökirjassa sovelletaan Suomen lainsäädäntöä ja muun muassa seuraavia lakeja:

- vammaispalvelulain 8c ja 8d §:ssä
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- sosiaalihuoltolaki (710/1982)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- kuluttajansuojalaki (38/1978)

### 2.1 Tavoitteena asiakaslähtöiset, valinnan vapautta korostavat palvelut

Vuonna 2009 voimaan astuneessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tavoitteeksi palvelusetelin käytölle asetetaan palvelurakenteen monipuolistaminen, valinnan mahdollisuuksien ja palveluiden saatavuuden lisääminen, yksityisen ja julkisen sektorin osaamisen, vuoropu-

helun ja yhteistyön kehittäminen sekä pienyrittäjyyden tukeminen. Palvelusetelin tavoitteena on asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien lisääminen. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata asiakas muulla tavoin järjestettyjen palveluiden piiriin.

Palvelusetelilaki (569/2009/ mahdollistaa kuntien harkinnan mukaisesti palvelusetelin käyttöönoton kannan järjestämisvastuulla olevien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistapana. Palveluseteliä ei voi soveltaa toisen kunnan tuottamien palvelujen hankintaan.

Kunnan tulee tehdä päätökset palvelusetelin käyttöönotosta; määrittää palvelut joissa palveluseteliä käytetään ja hyväksyä palveluntuottajat.

Palvelusetelimallin suunnittelun lähtökohdaksi on otettava seuraavat periaatteet:

- asiakaslähtöisyys
- hyvinvointierojen kaventaminen
- kustannusneutraalius

### 3 Palvelusetelin myöntämisen periaatteet

Henkilökohtaisen avun määrittää vammaispalvelulaki. Henkilökohtainen apu on;

- välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse.
- itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.
- vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus.

Taivalkosken kunnan sosiaalitoimi myöntää henkilökohtaista apua pääasiassa vammaisille ja vammautuneille, liikuntarajoitteisille ja pitkäaikaissairaille ihmisille. Henkilökohtaista apua voi hakea vaikeavammaisen henkilö, joka vamman tai sairauden takia tarvitsee säännöllisesti toisen henkilön apua suoriutuakseen arjen toiminnoista.

Kunnan valtuuttama viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja myöntää palvelun. Päätöksessä määritellään mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Kunnan työntekijän tulee esitellä eri vaihtoehdot palvelun järjestämisestä tasapuolisesti ja tehdä päätökset asiakkaan edun mukaisesti. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muulla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Asiakas valitse haluaako vastaanottaa palvelusetelin avulla järjestettävän palvelun vai palvelutasoltaan rinnakkaisen kunnallisen palvelun.

Myöntäessään setelin kunta päättää samalla sen arvon ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Myönnettäessä palveluseteliä yksittäiselle asiakkaalle kunnan tulee noudattaa asiakkaan asemasta annettuja säännöksiä:

- 1) palvelusetelilain 6 §:n säännöstä
- 2) potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (758/1992)
- 3) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000)
- 4) vammaispalvelulain 8 c ja 8 d §:n sisältö
- 5) omaishoitajan oikeus vapaaseen, omaishoitoa tukevat ja hoitajille annettavat palvelut (4§)

Kaikille asiakkaille palveluseteli ei sovellu. Edellytyksenä henkilökohtaisen avun palvelusetelin järjestämiselle on, että vaikeavammaisen henkilö pystyy itse määrittelemään tarvitsemansa henkilökohtaisen avun sisällön ja toteuttamistavan.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritettyyn tarkoitukseen. Palveluseteliin vaaditaan aina erikseen tehty viranhaltijapäätös, joka on setelin fyysinen muoto.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti ja/tai omaistensa avustuksella itselle palveluntuottajan Taivalkosken kunnan hyväksymien palveluseteli palveluntuottajien joukosta.

## **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 samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

## **4 Palveluseteliyrittäjä**

### **4.1 Palveluseteliyrittäjän hyväksyminen**

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palvelun tuottajat ilman kilpailutusta. Hyväksytyistä palveluseteliyrittäjistä muodostetaan julkinen rekisteri. **Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua/hakea jatkuvasti.**

Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.

Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärää voidaan pitää palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävänä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen.

Mikäli palveluntuottaja tarjoaa henkilökohtaista apua kotiin, sillä on oltava potilasvakuutus.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön henkilökohtaisen avun tarvitsijan/omaisten ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan palkattavan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Kotihoitoon kuuluvat henkilökohtainen hoiva ja huolenpito, terveyden ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, lääkehoito, ruokailu, ruoanvalmistukseen liittyvät asiat, liikkumisessa avustaminen sekä vaatehuoltoon liittyvät asiat. Asiakasta tuetaan hänen kodissaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa. Työskentelytapana on kuntouttava työote.

Kunta voi hyväksyä vain sellaisen yksityisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja palveluntuottajan kelpoisuuden tulee olla vastaava kuin kunnan itse tuottamissa palveluissa. Palveluntuottaja täyttää palvelusetelipalveluntuottajan hakemuslomakkeen, jossa määritellään yleiset ehdot palvelusetelille. Palveluntuottaja voi hakea samalla hakemuslomakkeella palveluntuottajaksi useampaan eri palveluun. Hyväksymispäätöksellään kunta rajaa ne yksityiset palvelujen tuottajat, joilta hankittaviin palveluseteliä voidaan käyttää. Ehtojen tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksynnän ajan. Hakemuksen mukaan toimitetaan seuraavat liitteet:

- todistus verojen maksamisesta ja sosiaaliturvamaksuista (verohallinto)
- ennakkoperintärekisteriote YTJ- tietopalvelusta
- todistus maksetuista lakisääteisistä vakuutusmaksuista (Yel, Tyel, tapaturvavakuutus)
- kopio potilasvahinkovakuutustositteesta ja/tai vastuuvakuutustositteesta (palveluntuottajan vakuutusyhtiö)
- oikeaksi todistettu kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoituksesta yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteriin merkitsemisestä / Valviran päätöksestä
- omavalvontasuunnitelma
- henkilökuntaluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- esitettävä tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskenneltäessä lasten kanssa
- selvitys alihankkijoista
- lääkehoitosuunnitelma lääkehoitoa antavilta tuottajilta
- palveluiden hintaliite

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja. Lisäksi palveluntuottajan on täytettävä palvelukohtainen liite palvelusetelillä tuottamastaan palvelusta. Liitteessä on lueteltu palvelukohtaiset ehdot. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma palvelukohtainen liite.

Palveluntuottajaksi ei voida valita, jos yritys:

- on tehnyt konkurssin tai sellainen on vireillä
- on päätetty asettaa selvitystilaan
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai sotu- maksujen suorittamisen, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus.

#### **4.2 Palveluseteliyrittäjän hyväksymisen peruutus**

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta ilman irtisanomisaikaa, jos kunta lopettaa palvelujen järjestämien palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

#### **4.3 Kunnan ja palvelusetelituottajan välinen yhteistyö**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastaavaan piiriin. Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palvelut vastaavat sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Kunta ja palveluntuottaja tiedottavat toisilleen asioista, joilla voi olla vaikutusta palvelusetelillä tuotettavien palvelujen suorittamiseen tai palvelun laatuun. Palveluntuottaja toimittaa kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan. Raportti pitää sisällään yhteenvedon kerätyistä asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä siitä, mihin toimenpiteisiin reklamaatioiden johdosta on ryhdytty.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija seuraa palvelun toteutumista ja huolehtii siitä, että asiakas saa palvelun, johon palveluseteli on myönnetty.

Palveluntuottaja huolehtii järjestämiensä palvelujen osalta, että työ suoritetaan ammattitaidolla ja hyviä toimintatapoja noudattaen. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa jokainen asiakaskantelelu/muistutus/reklamaatio asiakkaan kotikuntaan. Palveluntuottaja huolehtii, että tämän henkilöstöä, palveluja ja hintoja koskevat tiedot ovat ajan tasalla.

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 yhteyshenkilönä sääntökirjan toteuttamisessa

sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

**Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa vuoden 2020 loppuun asti.** Tämän jälkeen seuraavaa kahta vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle joulukuun 2020 loppuun mennessä. Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. **Kunta tarkistaa palvelusetelin arvon THL indeksikorotuksen mukaisesti kahden vuoden välein.**

## 5 Sopimussuhde asiakkaan ja palveluntuottajan välillä

Palvelusetelilain mukaan kunta ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimukseen liitetään asiakkaan yksilöllinen suunnitelma / hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka laadinnasta kunta on vastuussa.

Kirjallisessa sopimuksessa on sovittava:

1. palvelun hinta ja sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu,
2. asiakkaan omavastuu osuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot,
4. palveluntuottajan ja asiakkaan velvollisuudet ja oikeudet mm.
  - palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat,
  - poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
  - hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi),
  - vahingonkorvausehdot
  - salassapito ja tietojen luovutus

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muuan muassa raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta.

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuluttajasuojan mukaan mm. markkinoinnin on oltava asianmukaista, palvelun on vastattava sopimusta sekä sopimuksen ehtojen on oltava kohtuullisia.

### 5.1 Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen sosiaali- ja terveystoimelle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja /tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaiselle (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ovat tältä osin toimivaltaisia.

### 5.2 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. 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 avunkerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 25 tuntia ennen sovittua avunkertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.



Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä avunkerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuten asiakkaan sairaalahoitoon siirtymisestä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikataulussa.

### **5.3 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Sopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajan.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

### **5.4 Palvelun virhe, viivästyminen ja virheen seuraamukset**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelunsisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla tulee olla todistus 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 suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä 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, joista tämä olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palveluntoteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteessa 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.

### **5.5 Sopimuksen purku**

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

### **5.6 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 vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomionsa sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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

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



## 5.7 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan 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 pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arvioimiseen.

## 6 Palveluiden laskutus

### 6.1 Kuntalaskutus

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa kuukausittain jälkikäteen tuottamansa palvelun hinnan mukaan enintään palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden 10. päivään mennessä. Mikäli tuottajan tuntihinta jää alle palvelusetelin arvon, palveluntuottaja voi laskuttaa korkeintaan ilmoitetun tuntihinnan mukaan. Kunnalle lähetettävän laskun liitteenä tulee olla asiakkaan allekirjoittama palveluseteli/palvelusetelit sekä tehdystä työstä oleva tuntityölista. (palvelupäivä, kelloajat ja toimenpiteet). Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen aloitus- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Maksu suoritetaan kuun viimeisenä päivänä palveluntuottajalle. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Laskuna käytetään palveluntuottajan kanssa sovittua laskutustapaa.

Kunta maksaa 50 prosenttia palvelusetelinarvosta yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta yhden avustuskerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla avustuskerta, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella suorittamaan viimeistään 3 tuntia ennen suunnitellun avustuskerran alkua.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on ALV:n 130 a §:n mukaista verotonta palvelun myyntiä.

### 6.2 Asiakaslaskutus

Asiakasmaksulain mukaan 12§:n 2 momentin mukaan palvelusetelin avulla järjestettävistä palveluista kunta ei peri palvelun käyttäjältä asiakasmaksua.

Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisesta lisäpalvelusta perittävän maksun suoraan asiakkaalta. Maksetutapa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

"Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain (1501/1993) 130 a § mukaista verotonta palvelun myyntiä."

### 6.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelus, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi suursiivous, ikkunoiden pesu, vaatehuolto tai ruuan valmistusta yms.

## 7 Verotus

### 7.1 Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan verotonta sosiaalihuoltoa on valtion tai kunnan harjoittama sekä sosiaaliviranomaisen valvoma muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittama toiminta. *Verohallituksen 6.3.2006 antaman ohjeen 413/40/2006 mukaan*

Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että palvelun tuottaja on merkitty lääninhallituksen ylläpitämään yksityisten palveluntuottajien rekisteriin.

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta enemmän tai muita palveluja kuin mihin palveluseteli oikeuttaa, kysymys on verottomasta sosiaalihuollosta ainoastaan, jos seuraavat edellytykset täyttyvät:

- palveluntuottaja on merkitty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet myytävistä palveluista kirjallisen sopimuksen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet kirjallisen palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman

## 7.2 Palveluseteli ja verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Tuloverolain mukaan (1065/2003) asiakkaalle ei voida myöntää kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuuosuudesta aiheutuviin kustannuksiin. Sen sijaan asiakkaalle voidaan myöntää kotitalousvähennys palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun lisäksi yksityiseltä palveluntuottajalta kokonaan omalla kustannuksellaan, koska tällöin on kyse täysin erillisestä työsuorituksesta. Vähennykseen oikeuttavaa hoiva- ja hoito-työtä ei ole arvonlisäverolain 34–36 §:ssä tarkoitettu valvottu terveyden- ja sairaanhoitopalvelu, esimerkiksi lääkärin tai sairaanhoitajan tekemä työ.

## 8 Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palvelusetelilain mukaan kunta on rekisterinpitäjänä vastuussa palvelusetelipalvelujen tuottamisen yhteydessä syntyvistä asiakasrekistereistä riippumatta rekistereiden fyysisestä sijainnista ja kirjaamisen tekijästä. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Kunta vastaa rekisterinpitäjänä velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Palveluntuottajan tulee henkilökäytössä, säilyttämisessä ja hävittämisessä huomioida, että kaikissa käsittelyvaiheissa noudatetaan huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarantetuksi eikä loukatuksi.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiinsa tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottaja säilyttää asiakastietoihin liittyvät asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja kunnan viranomaisille. Asiakirjat palautetaan kunnalle pyydettyä tai viimeistään siinä vaiheessa, kun yritys lopettaa toiminnan palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on asiakasrekisterissään pidettävä erillään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat muista asiakastiedoista sekä erotettava myös saman asiakkaan palvelusetelin käytön yhteydessä syntyneet asiakastiedot ja ne asiakastiedot, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palvelujen yhteydessä.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

## 9 Tasasuuruinen palveluseteli

Kunta määrää palvelusetelin arvon, eli sen osuuden jonka kunta maksaa palvelun hinnasta.

### 9.1 Henkilökohtainen apu ja kodin ulkopuolella avustaminen palveluseteli

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harastuksissa, 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.

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua mm. antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaalihuoltolain 29 a §:ssä tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo on kohutuullinen. Vammaispalvelulain mukaan voidaan myöntää henkilökohtaista apua 30 tuntia / kk käytettäväksi kodin ulkopuolella harrastuksiin yms. vapaa-ajan toimintoihin. Palvelusetelin asiakkaalle myöntää vammaispalvelun sosiaalityöntekijä. Myönnettävä tuntimäärä määritellään asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Asiakas voi hankkia palvelun palvelusetelipalveluina valitsemaltaan palveluyrittäjältä.

Jos henkilökohtaista apua järjestetään kokonaan tai osaksi palvelusetelin avulla, omavastuusuutta ei saa periä, sillä henkilökohtainen apu on säädetty maksuttomaksi palveluksi. Palvelusetelin arvon on oltava sellainen, että sillä on käytännössä mahdollista hankkia henkilölle palvelusuunnitelmassa määriteltä riittävä henkilökohtainen apu.

Palvelusetelillä ostettavasta palvelusta arkisin korvataan em. päätökseen perustuen **enintään 24,00 €/ tunti, sunnuntaisin ja arkipyhänä 35,00 € / tunti.**

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. Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

**Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu – palvelusta.**

## 10 Palvelun hintakatto

Taivalkosken kunta asettaa palveluntuottajalle palveluseteli palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Silloin kunta siis päättää, mitä määritelty palvelu saa enintään maksaa. Käytännössä kunta asettaa tällöin palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi. Tätä kutsutaan **hintakaton** asettamiseksi. Vaikka palvelusta maksettava enimmäishinta asetetaan palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi, voi palveluntuottaja silti hinnoitella palvelun hintakattoa alemmaksi. Kilpailutekijöinä toimivat palvelun hinta ja laatu.

## 11 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelituottajan kelpoisuus on oltava vastaava kuin kunnan itse tuottamissa palveluissa. Voimassaolevaan työhön liittyvät tarvittavat lääkkeenjako, turva- ja hygieniapassit ja EA1/EA2.

### 11.1 Henkilökohtainen avustaja

Henkilökohtaisen avustajan koulutusvaatimuksena pidetään vähintään hoiva-avustajan koulutusta. Koulutus antaa valmiuksia sosiaali- ja terveysalan avustaviin tehtäviin, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen. Muita mahdollisia koulutuksia ovat sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja. Tai muu työkokemuksen kautta hankittu osaaminen.

Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/ tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä, mikäli palveluntuottajalla/yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

## 12 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksesta kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitus-

ta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuskymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimitamisesta.

Laskutusosoite:

**TAIVALKOSKEN KUNTA**  
Sosiaali- ja terveystalvelut  
Osastosihteeri  
Sairaalantie 8 a  
93400 TAIVALKOSKI

Sosiaali- ja terveystjohtaja  
puh. 040 5232 991

Hoitotyönjohtaja  
puh. 040 592 5751

Johtava sosiaalityöntekijä  
puh. 040 591 7237

Kehitysvammatyön palveluohjaaja  
puh. 040 542 1373

Palveluohjaaja  
puh. 0400 530 257