



# Henkilökohtainen apu - palvelusetelin sääntökirja

---

1.11.2017 alkaen

# Sisällysluettelo

## Sisällys

1. Soveltamisala .....	4
2. Määritelmät .....	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	4
3.1 Asiakkaan asema .....	4
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	6
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat .....	7
5.1 Yleistä .....	7
5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	7
5.2.1 Verohallinnon Katso-tunniste .....	7
5.2.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu .....	7
5.3 Tietojen anto ja ylläpito .....	7
5.4 Palveluvaraus .....	8
5.5 Tapahtumakirjaus .....	8
5.6 Maksatus .....	8
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet .....	9
7. Palvelun laatuvaatimukset .....	9
7.1 Palvelun yleiset vaatimukset .....	9
7.2 Henkilöstö .....	10
7.3 Ympäristöasiat .....	10
8. Palveluseteliasiakkuus .....	10
9. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo .....	10
10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	11
11. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot .....	11
11.1 Palvelukerran peruutus .....	11
11.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	12
11.3 Palvelun virhe ja viivästyminen .....	12
11.4 Palvelun viivästyksen ja virheen seuraamukset .....	12
11.4.1 Oikaisu ja hyvitys .....	12
11.4.2 Sopimuksen purku .....	12
11.4.3 Vahingonkorvaus .....	12
11.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti .....	13
11.5.1 Seurantaraportti .....	13

12. Palveluiden laskutus .....	13
13. Laadunhallinta ja valvonta .....	14
14. Rekisterinpito ja salassapito .....	14
14.1 Rekisterinpito.....	14
14.2 Salassapito .....	15
15. Muut erityiset määräykset.....	15
15.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	15
15.2 Hintojen muutos .....	16
16. Arvonlisäverotus.....	16
17. Sääntökirjan muuttaminen .....	16
18. Hyväksymisen peruutus .....	16
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	17
20. Sitoumuksen voimassaoloaika .....	17
21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö .....	17

## 1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kouvolan kaupunki (myöh. kunta) järjestää henkilökohtaisen avun palveluita palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun- tuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia käsitteitä:

**1. Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämän arvon mukaisesti.

**2. Henkilökohtaisella avulla** tarkoitetaan välttämätöntä apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. (vammaispalvelulaki 8 c §).

Henkilökohtaista apua myönnettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan asiakassuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Välttämättömän huolenpidon lisäksi, henkilökohtaisen avun tavoitteena on lisätä ja edistää vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin.

**3. Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

**4. 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 palveluntuottajaksi.

**5. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän** (myöh. PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien 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**

**6. Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

## 3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin asiakkaalle myönnettävä henkilökohtainen apu toteutetaan muilla henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän

- ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty henkilökohtaisen avun palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palvelun hankkimisesta palveluntuottajan kanssa

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asoinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle, joka lisää puolesta-asioijan tiedot järjestelmään.

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

Mikäli asiakas haluaa muuttaa henkilökohtaisen avun toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä vammais- palveluihin toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan henkilökohtaisen avun tarve muuttuu tai lakkaa olemasta, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä vammais- palveluihin.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen apuun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan kanssa suunnitellaan henkilökohtaisen avun järjestäminen uudelleen.

### 3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Aikuisten elämänhallinnan tukemisen palveluihin. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille (AVI). Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Palautteeseen tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyy-

den (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat asiassa toimivaltaisia. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa ja käyttää useampaa palveluntuottajaa samalla palvelusetelillä.

#### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

- Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) kyseiselle toiminnalle asetetut vaatimukset.
- Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
- Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee selvittää lasten kanssa työskentelevien avustajien rikostausta ja soveltuvuus (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).
- Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Palvelut tulee tuottaa suomen kielellä.
- Palveluntuottaja osallistuu kunnan järjestämän asiakaspalautteen keräämiseen. Sitoutuessaan hyvään laatuun ja luotettavuuteen, palveluntuottaja seuraa omalla laadunvalvontajärjestelmällä tarjoamiensa palveluiden laatua ja tiedottaa kuntaa sovituin väliajoin, kuitenkin vähintään vuosittain, saadusta palautteesta. Palveluntuottajan saama palaute PSOPissa näkyy myös kaupungin palvelussa, reklamaatiosta tulee myös kaupungille huomioilmoitus.
- Palveluntuottaja laatii tarvittavat asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä ja on huolellinen tietojen käsittelyssä sekä sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta lainsäädännön velvoittamalla tavalla (henkilötietolaki 523/1999, asiakaslaki 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 159/2007 ja julkisuuslaki 621/1999).
- Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen käsittelyssä samaa käytäntöä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).
- Jos palveluntuottaja hankkii palveluita alihankintana, palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kuntaan käyttämänsä alihankkijat.
- Palvelun markkinoinnin tulee olla asiallista, hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.
- Palveluntuottaja ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

## 5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat

### 5.1 Yleistä

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

Parastapalvelua.fi -sivuilta löytyy palveluntuottajalle ohjevideoita, joissa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kouvolan kaupungin verkkosivuilla osoitteessa <http://www.kouvola.fi/psop> löytyy lisätietoja palvelusetelistä, ohjeita palveluntuottajalle, viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta sekä yhteys- henkilöiden yhteystiedot.

### 5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

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

#### 5.2.1 Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu tällä Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös muutosten tekeminen jo hyväksytyyn hakemukseen edellyttää tunnistautumista.

#### 5.2.2 Tilaa javastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Kunta valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään oma-aloitteisesti.

Jos palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaa javastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus tiettyjen lakisäateisten velvoitteiden osalta automaattisesti PSOPissa Tilaa javastuu-liittymän avulla. Jos palveluntuottaja ei ole Tilaa javastuun 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, pyydetty liitteet ja hinnastot on asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

### 5.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ylläpitää yritystään ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOPissa. Palveluntuottaja voi antaa toiminnastaan lisätietoja esim. kielitaito, esteettömyystiedot ja muu erityisosaaminen. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Jos palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa palveluntuottajarekiste-

ristä.

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

## 5.4 Palveluvaraus

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen ensimmäistä palvelukertaa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä, palveluntuottaja:

- pyytää palvelusetelin tai siinä olevan numerosarjan asiakkaalta
- tarkistaa palvelusetelin sisällön PSOPissa
- tekee palveluvarauksen PSOPiin
- tekee sopimuksen palvelusta asiakkaan kanssa

## 5.5 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata heti, kun palvelutapahtuma on toteutunut, jotta asiakkaan ja kaupungin on helpompi seurata ajantasaisesti palveluiden käyttöä.

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 4. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

## 5.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. 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 hyväksytyjen palvelutapahtumien osalta tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä. Maksu palveluntuottajan tilille tapahtuu kuukauden 15 päivä. Palveluntuottaja saa järjestelmästä sähköpostiinsa 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 ilmoittama hinta, maksetaan palveluntuotta-



jalle enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

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

## 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 kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksensä hakeutumisen 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 PSOPin välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

- 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 hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä ja palvelusetelin käytön maksuttomuus asiakkaalle
- Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen
- Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista eikä myöskään palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle
- Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## 7. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

### 7.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Jos omavalvontasuunnitelma ei sisällä toiminta-ajatusta ja -suunnitelmaa, niin ne tulee liittää erikseen PSOPiin.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.
- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteet.
- Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. 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.

- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelusetelin voimassaoloaikaan sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

## 7.2 Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajan toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajan toimivat henkilöt esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse menessään.

Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan Kouvolan kaupungin osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustannuksin.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

## 7.3 Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee toimia niin, että sen toiminnasta aiheutuu mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kouvolan kaupunki edellyttää palvelujen tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden ja menetelmien olevan ympäristöystävällisiä sekä kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Kouvolan kaupungin ympäristöohjelman kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palveluiden oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

## 8. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että Kouvolan kaupungin vammaispalvelu on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakassuunnitelman ja tehnyt palvelusta päätöksen.

Asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen on kirjattu mihin tarpeeseen henkilökohtainen apu on myönnetty, kuinka paljon sitä on myönnetty ja millä tavoin henkilökohtainen apu järjestetään (palveluseteli).

## 9. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle toistaiseksi tai määräaikaisesti. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan henkilökohtaisen avun tarve ja palvelusetelin vastaavuus palvelutarpeeseen. Palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä 25 €/tunti. Mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen mukaan. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palvelusetelituottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

## 10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelissä määriteltyjen aika- ja määräehtojen mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

## 11. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

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

Palveluntuottajan tulee sopimuksessa sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta. Avainten luovutus vahvistetaan asiakkaan (tai muun avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakasasiakirjoihin.

Asiakas hyväksyy palveluntuottajan työsuorituksen palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

### 11.1 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 avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. 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 sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

## 11.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

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

## 11.3 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 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, 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 sovituksessa aikataulussa.

## 11.4 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

### 11.4.1 Oikaisu ja hyvitys

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

### 11.4.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan, 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).

### 11.4.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi 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 ottaneen 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 aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## 11.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. 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.

### 11.5.1 Seurantaraportti

Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön, 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 tullaan hylkäämään.

## 12. Palveluiden laskutus

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Asiakkaan joutuessa sairaalaan tai mennessä lyhytaikaishoitoon kunta ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käyntejä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä 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 PSOPissa.

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

## 13. Laadunhallinta ja valvonta

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

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

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä, jotka eivät näy PSOPissa, sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kouvolan kaupungin kirjaamoon, osoite:

Kouvolan kaupungintalo  
Kaupunginkanslia, kirjaamo  
Hyvinvointipalvelut  
Torikatu 10, PL 85, 45101 Kouvola

Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin.

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

## 14. Rekisterinpito ja sallassapito

### 14.1 Rekisterinpito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä Kouvola toimii aikuisväestön lautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja,

vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. 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).

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 14.2 Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. 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.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päätyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Kouvolan kaupungin arkistoon: Kouvolan kaupunginarkisto, PL 85, 45101 Kouvola.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## 15. Muut erityiset määräykset

### 15.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

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

Kunta ja palveluntuottaja nimeävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteleihin liittyvä sähköposti: [psop@kouvola.fi](mailto:psop@kouvola.fi) Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttamisesta PSOPissa.

## 15.2 Hintojen muutos

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi. Mikäli kaupunki muuttaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelua, pyydetään palveluntuottajia tekemään uusi hinnasto.

## 16. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

## 17. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPissa olevaan sähköpostiosoitteeseen.

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.

## 18. Hyväksymisen peruutus

Kunta edellyttää, että palveluntuottaja noudattaa sääntökirjan ehtoja. Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

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

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana. Kunta tekee peruuttamisen ja perumisen PSOPissa viran-



haltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

## 19. 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 (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 20. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.11.2017 alkaen toistaiseksi.

## 21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä.

Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

Liite 2 Henkilökohtaisen avun sisällön kuvaus

## Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

### *Henkilökohtaisen avun palveluseteli (vammaispalvelu)*

- Arvonlisäverovelvollisuus
- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote tai yhdistysrekisteriote
- Tapaturmavakuutus
- Työehtosopimus
- Työnantajarekisteri
- Työterveyshuolto
- Tyel-vakuutusote
- YEL
- Vastuuvakuutustodistus
- Veromaksutiedot

## Liite 2 Henkilökohtaisen avun sisällön kuvaus

### HENKILÖKOHTAINEN APU

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. Henkilökohtaisella avulla mahdollistetaan vaikeavammaiselle henkilölle itsenäinen elämä.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- päivittäisissä toimissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Ne ovat siis sellaisia asioita, jotka kuuluvat yleisesti elämässä tapahtuviin toimintoihin. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi esimerkiksi kaupassa tai viranomaisessa asioiminen. Säännöksen tarkoittamiin päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen.

Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa, jota laissa tarkoitetaan, on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi ns. perushoito.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan arvioidaan, yhdessä asiakkaan kanssa, mitkä ovat henkilön yksilölliset tarpeet ja miten hänen kohdallaan varmistetaan tarpeita vastaavat palvelut. Mikäli henkilökohtainen apu vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan henkilökohtaisen avun järjestää kokonaan tai osittain palvelusetelillä.





