

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja, palvelukohtainen osa

Päivitetty 29.9.2026 § 78

Sääntökirja on voimassa 1.10.2026 alkaen toistaiseksi.



Sisällys

2	Palvelukohtainen osa - Henkilökohtainen apu.....	3
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	3
2.2	Palvelusetelin arvo.....	4
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen	4
2.3.1	Palveluvaraus	5
2.3.2	Palvelun kirjaus	6
2.3.3	Laskutus	6
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset	6
2.4.1	Henkilökohtainen apu	6
2.4.2	Mahdolliset lisäpalvelut.....	7
2.5	Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset.....	8
2.5.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot	8
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset	8
2.5.3	Asiakastietojärjestelmä	10
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot.....	10
2.7	Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet	10
2.8	Alihankinta	11
2.9	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	12
2.9.1	Palvelukerran peruutus.....	13
2.9.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	13
2.9.3	Palvelun virhe tai viivästyminen	13
2.9.4	Oikaisu/hyvitys.....	14
2.9.5	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä	14
2.9.6	Sopimuksen purku	14
2.9.7	Vahingonkorvaus.....	14
2.9.8	Palaute	15
2.9.9	Reklamaatio	15
2.9.10	Erimielisyyksien ratkaiseminen	16
2.9.11	Salassapitovelvollisuus	16
2.9.12	Lisäpalveluiden hinnoittelu	16
3	Palvelukohtaisen osan liitteet.....	17
3.1	Hintaliite.....	17
3.1.1	Hinnan korottaminen	17
3.1.2	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset, päivärahat ja muut kulut	18

2 Palvelukohtainen osa - Henkilökohtainen apu

2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulain (675/2023) 2 §:n tarkoittamille vammaisille henkilöille lain mukaisten myöntämisedellytysten täyttyessä. Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaista apua voi saada, jos vammaisen henkilö tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Hyvinvointialueen on järjestettävä henkilökohtaista apua silloin, kun se on välttämätöntä vammaisen henkilön itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Edellytyksenä on lisäksi, että vammaisen henkilö kykenee muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä joko itsenäisesti tai tuettuna. Voidakseen käyttää palveluseteliä henkilökohtaisen avun järjestämistapana, asiakkaalla tulee olla lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Henkilökohtaisen avun palvelua hankitaan eri ikäisille itsenäisesti asuville, omaistensa kanssa asuville sekä asumispalveluiden piirissä asuville vammaisille henkilöille. Palvelun käyttäjillä on jokin toimintakykyä haittaava vamma tai sairaus, jonka vuoksi heillä on pitkäaikaisesti välttämätöntä avun tarvetta arjessa. Toimintakyvyn rajoitteet voivat olla synnynnäisiä tai aiheutuneet esimerkiksi onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja asiakkaan toimintakyky sekä avun ja tuen tarve voivat muuttua palvelun aikana.

Henkilökohtaisen avun asiakkailla saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motorikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Asiakkailla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, mikä edellyttää henkilökohtaiselta avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti, sisällöllisesti kuin ajallisestikin. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta. Avun tarve voi vaihdella muutamasta tunnista kuukaudessa aina ympärivuorokautiseen avustamiseen. Osa asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisen avun palvelusta kaikilla elämän osa-alueilla. Henkilökohtainen apu voi olla myös osa vammaispalvelulain mukaisen asumisen tuen kokonaisuutta. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään hyvinvointialueen vammaissosiaalityössä aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen.

Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös työnantajamallilla korvaamalla vammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan

palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, ostopalvelulla tai hyvinvointialueen omana toimintana. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

2.2 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvo on riippuvainen palvelun tuottamisen ajankohdasta. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettu palvelu on asiakkaalle maksuton. Palvelusetelillä tuotettava henkilökohtaisen avun palvelu on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n 5 kohdassa asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaalipalvelu. Asiakas ei maksa palvelusta asiakasmaksua tai omavastuuta eikä palveluntuottaja saa periä asiakkaalta henkilökohtaisen avun palvelusta lisämaksua.

Palvelusetelin arvo sisältää kaikki henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, lukuun ottamatta kohdassa 3.1.1.2 määrättyjä mahdollisia matkakorvauksia, päivärahoja ja muita erikseen korvattavia kuluja.

Matkakorvaukset, päivärahat ja ateriakorvaukset eivät ole myöskään sääntökirjassa myöhemmin mainittuja lisäpalveluja.

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen

Vammaissosiaalityön työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Vammaissosiaalityön työntekijän tekemä päätös henkilökohtaisesta avusta, sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen asiakassuunnitelmaan perustuen.

Vammaisille henkilöille myönnetään henkilökohtaista apua pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevin päätöksin. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä. Jos palvelupäätös on määräaikainen, Asiakkaan tulee olla hyvissä ajoin yhteydessä hyvinvointialueen vammaissosiaalityön työntekijään, ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä, asiakassuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta, sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

Henkilökohtaisen avun yksikkö auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista sekä oikeuksista. Asiakas saa henkilökohtaisen avun yksiköstä palvelusetelinumeron. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakkailla tulee olla mahdollista tehdä tilaus palvelusta puhelimella, sähköpostilla tai tekstiviestillä. Palvelun tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle palvelumaksua tai muita vastaavia maksuja. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palveluntuottajalta aloitustapaamista. Mahdollisessa aloitustapaamisessa asiakkaan kanssa käydään lävitse palvelun sisältö, tavoitteet ja käytännön järjestelyt. Aloitustapaaminen sisältyy palveluun eikä sitä saa erikseen veloittaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta.

Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista eteenpäin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta asettaa palvelulle minimituntirajoituksia. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan palvelupäätöksen ja palvelusetelin mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä henkilökohtaisen avun yksikköön, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa henkilökohtaisen avun palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovittuun palvelun raportointiseksi ja laskuttamiseksi hyvinvointialueelta. Asiakkaalla on tuntiseurantalista, johon avustaja kuittaa tehdyt tunnit. Tuntiseurantalista tulee täyttää asiakkaan tuntiseurannan tueksi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

2.3.1 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin numero ja tarkastaa asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin voimassaolo ja saldo PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan ei tule tuottaa palvelua, jos asiakkaalla ei ole palvelusetelin numeroa. Mikäli jälkikäteen käy ilmi, että oikeutta palveluun ei ole ollut, niin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

2.3.2 Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään mahdollisimman reaaliaikaisesti. Näin palveluseteli asiakas pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti setelille kirjattuja tunteja. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston pohjalta.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla PSOP-järjestelmässä ”hyväksytty” -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Palveluntuottajan on seurattava laskutustaan siten, että laskutus tapahtuu kuukausittain annetun ohjeistuksen mukaisesti. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset siirtyvät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

2.3.3 Laskutus

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

2.4 Palvelun sisällön vaatimukset

2.4.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelun tavoitteena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä ja oman näköistä elämää, omien valintojen tekemistä sekä toimimista aktiivisena ja yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on, että palvelu on asiakkaille laadukasta ja sujuvaa. Asiakkaiden yksilöllisyyden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen tulee olla toiminnan lähtökohtana. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikessa toiminnassa YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista, ajankohtaista lainsäädäntöä sekä valtakunnallisia suosituksia. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa asiakkaan tuen tarpeen turvaamiseksi.

Henkilökohtainen avustaja työskentelee vammaisen henkilön ohjauksessa ja saa pääsääntöisesti toimintaohjeensa vammaiselta henkilöltä itseltään. Tarvittaessa toimintaohjeita voivat antaa myös esimerkiksi asumisyksikön henkilökunta tai vammaisen henkilön omaiset silloin, jos asiakkaan toimintakyky ja kommunikaatiotaidot sitä edellyttävät. Henkilökohtaisen avun luonne ja tarkoitus tukea henkilön omia valintoja ja itsenäistä elämää edellyttävät, että vammaisella henkilöllä on voimavaroja

määritellä avun sisältö. Henkilökohtaisen avun asiakkaan on kyettävä itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan mielipiteensä avun sisällöstä.

Henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvia tehtäviä ovat tavanomaiseen arkielämään kuuluvat tehtävät, kuten asiakkaan liikkumisessa, pukeutumisessa, vaate- ja ruokahuollossa sekä kodinhoidossa avustaminen. Asiakas voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, viranomaisasiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen ja vapaa-ajan viettoon, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, vammaisen henkilön huollossa olevien lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaan.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa avustaminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Avustaja ei voi olla itsenäisesti vastuussa asiakkaan lääkityksestä. Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua osana muuta palvelun kokonaisuutta sellaisia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon tai pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Henkilökohtaisella avulla ei voida kuitenkaan korvata kotihoitoa, kotisairaanhoidon tai terveydenhuollon järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita. Hoitotoimenpiteet eivät voi olla palvelun pääasiallinen sisältö. Palveluntuottajalla tulee olla valmius kuitenkin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, jos vamma ei rajoittaisi hänen toimintakykyään. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, katetrointi, haavanhoito ja voinnin seuranta.

Jos asiakkaan avuntarve painottuu selkeästi, pääosin tai pelkästään huolenpitoon, hoivaan ja valvontaan, jolloin vammaisen henkilön avuntarvetta määrittelevät muut kuin hän itse, ei vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun myöntämiselle ole edellytyksiä. Ensisijaisia palveluita ovat tällöin esimerkiksi kotihoito tai omaishoidontuki. Henkilökohtainen apu ei siis sovellu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve painottuu pääasiassa hänen toimintansa ja käyttäytymisensä työntekijälähtöiseen valvontaan ja ohjauksen tarpeeseen tai työntekijäaloitteelliseen avustamiseen.

Henkilökohtaisella avulla ei ole tarkoitus korvata esimerkiksi kotihoidon, kotisairaanhoidon, omaishoidon tuen, palveluasumisen (kodin sisällä tapahtuva hoito) tai terveydenhuollon (asiakkaan ollessa sairaalassa) järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita.

Asumispalveluyksikössä asuessaan asiakas saa lähtökohtaisesti tarvitsemansa avun palveluyksikön henkilökunnalta, eikä henkilökohtaista apua voi käyttää asumisyksikössä, ellei siitä ole erikseen sovittu vammaissosiaalityön kanssa. Pääsääntöisesti henkilökohtaista apua ei voi käyttää sairaalahoidon aikana.

2.4.2 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Jos asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltäviä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä

kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

Palveluntuottajan tarjoamat lisäpalvelut ja niiden hinnat tulee olla nähtävissä heidän nettisivuillaan.

2.5 Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset

2.5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen avun palvelua asiakkaan tilauksessa sekä asiakkaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottajan tulee tarjota palvelua vähintään maanantaista sunnuntaihin kello 6–21 välisenä aikana.

Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa avustajan soveltuvuus avustajatehtäviin sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia riittävästä sijaisjärjestelyistä ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan pyrkiä järjestämään asiakkaalle henkilökohtainen avustajarinki. Avustajaringillä tarkoitetaan avustajia, jotka ovat perehtyneet asiakkaan yksilölliseen avustamiseen, ja sen tarkoituksena on varmistaa mahdollisimman pysyvät avustajat asiakkaalle. Avustajaringin tavoitteena on turvata asiakkaalle tuttu avustaja silloin, kun asiakas sitä tarvitsee.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntelemiseen liittyvät välineet eikä niistä voi laskuttaa asiakasta tai hyvinvointialuetta. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan avustajatyötä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta avustajatyöhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan henkilökohtaisen avustajan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty henkilökohtaisen avun palvelun luonteeseen sekä asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla on perehdytysvastuu omaan avustamiseensa liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajat osaavat toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta

riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Avustajalla tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syylistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syylistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus, avustajan kuva sekä avustajan nimi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei avustajana toimi avustettavan omainen, ellei siihen ole myönnetty lupaa vammaissosiaalityön päätöksellä. Perheenjäsenellä tarkoitetaan vammaisen henkilön puolisoa, avopuolisoa, kumppania, lasta, vanhempaa, isovanhempaa tai sisarusta. Perheenjäsenen määritelmä pohjautuu oikeuskäytäntöön. Lähtökohtaisesti nämä henkilöt eivät siis voi toimia vammaisen henkilön avustajina.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Vastuuhenkilöllä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan henkilöstöltä suositellaan vahvasti tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotesuojaa tai sairastetun taudin antamaa suojaa tuhka- ja vesirokkoa sekä kausi-influenssaa vastaan (Tartuntatautilaki 1227/2016).

Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitaessa noudatetaan kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Palveluntuottajan on arvioitava työntekijöiden riittävä kielitaito kyseessä olevaan tehtävään. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain

edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamisen selvittämisessä palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun henkilöstön kielitaito palvelunjärjestäjälle todistuksin.

2.5.3 Asiakastietojärjestelmä

Pirkanmaan hyvinvointialue ei edellytä henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajia hankkimaan Kanta-yhteensopivaa asiakastietojärjestelmää.

Pirkanmaan hyvinvointialue saa henkilökohtaisen avun palvelun toteutustiedot nykyisillä yhteisesti palveluntuottajan kanssa sovitulla dokumentointitavoilla (esim. sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä). Palvelun toteuttamisen tietoja, esimerkiksi kuukausittaista toteumakoostetta ei tallenneta osaksi asiakkaan Kanta-palveluihin tallentuvia asiakaskirjoja, koska tietojen minimoinnin kannalta sille ei ole tarvetta.

2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

Palveluntuottajan tulee antaa ja tarvittaessa päivittää yleisessä osassa (kappale 1.4) vaadittavien todistusten lisäksi hyvinvointialueen järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta.
- Maksutiedot
- Hinnasto
- Toiminta-alueen tiedot hinnaston lisätietokohtaan (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä).

2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin. Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä hyvinvointialueelle (mm. reklamaatiot, palautteet, raportointi, poikkeamatilanteet).

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, avustajakäynnin päivämäärästä, kellonajasta, avustuksen kestosta sekä kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisesta mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista. Hyvinvointialueella on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 27) Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.8 Alihankinta

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 17 §:ssä säädetyin rajoituksin. Palveluntuottajalla tulee olla palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta. Mikäli alihankintana tuotetaan yli puolet tämän palvelusetelin sääntökirjan palvelusta, edellyttää se hyvinvointialueen etukäteistä hyväksymistä. Palveluntuottaja ei voi ketjuttaa palveluja siten, että palveluntuottajan alihankkija hankkii palvelua edelleen alihankintana.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetyt vaatimukset sekä tässä sääntökirjassa asetut vaatimukset. Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että hyvinvointialue on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta hyvinvointialueelle. Ilmoitusvelvollisuus ja etukäteishyväksyntä eivät koske itsenäisiä ammatinharjoittajia, joita palveluntuottaja mahdollisesti käyttää palvelussa omaa työvoimaansa täydentävänä. Hyvinvointialueen pyynnöstä palveluntuottajan on ilmoitettava täydentävän työvoiman osuus palvelussa käytetystä henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten velvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman hyvinvointialueen suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä. Jos alihankkija ei voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka hyvinvointialue hyväksyy. Hyvinvointialue voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Hyvinvointialueen tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota

hyvinvointialue on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen päättymään välittömästi tai hyvinvointialueen määrittämänä ajankohtana.

Lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen muutokseen. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:

1. Muutos heikentää palveluntuottajan taloudellisia, toiminnallisia tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
2. Muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti palveluntuottajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.

Palveluntuottajan esittäessä alihankkijaluetteloön muutoksia, palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueen pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat palveluntuottajan taloudellisiin, toiminnallisiin ja muihin edellytyksiin sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä palveluntuottajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

Henkilöstövuokrauksen käyttö

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

2.9 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta henkilökohtaisesta avun palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

2.9.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avustamisajasta asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen, että sovitus avustamisen hoitaa sijainen ja asiakkaalle on kerrottava, kuka sijaisena toimii. Asiakkaalla on näin halutessaan oikeus peruuttaa tilaus.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitus palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli avustuskäynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

2.9.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja palveluntuottajan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa elleivät asiakas ja palveluntuottaja ole yhdessä muuta sopineet. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.9.3 Palvelun virhe tai viivästyminen

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjassa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.)

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa. 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 viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.9.4 Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä, tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

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

2.9.5 Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

2.9.6 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

2.9.7 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta, jos hänelle aiheutuu suoraa vahinkoa palveluntarjoajan virheestä tai myöhästymisestä. Palveluntarjoaja ei kuitenkaan ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän pystyy osoittamaan, että viivästys johtui ylivoimaisesta esteestä, johon hän ei voinut vaikuttaa. Siihen kuuluvat odottamattomat, ennalta-arvaamattomat ja osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat, kuten luonnonmullistukset, sodat, viranomais määräykset tai pandemiat. Tällaisen esteen ei olisi kohtuudella voinut olettaa tapahtuvan sopimusta tehdessä, eikä sitä olisi voinut estää tai sen vaikutuksia poistaa.

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

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

2.9.8 Palaute

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkaila tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Asiakas voi antaa palautteen joko suullisesti tai kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamisessa.

Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle henkilökohtaisen avun yksikköön. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet henkilökohtaisen avun yksikköön. Henkilökohtaisen avun yksikkö toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.9.9 Reklamaatio

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Asiakas voi antaa reklamaation joko suullisesti tai kirjallisesti. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja kirjalliset reklamaatiot menevät tiedoksi myös henkilökohtaisen avun yksikköön.

Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle henkilökohtaisen avun yksikköön. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttavan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjassa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,

3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäättöksen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä

Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu. Mikäli palveluntuottajan hyväksyminen palvelunsetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden takia, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kuuden (6) kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

2.9.10 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

2.9.11 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, hyvinvointialue hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.9.12 Lisäpalveluiden hinnoittelu

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Asiakas maksaa itse lisäpalvelut.

3 Palvelukohtaisen osan liitteet

3.1 Hintaliite

Palvelusetelillä tuotettavien palveluiden hinnat (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille ovat seuraavan taulukon mukaiset. Hinnat pyöristetty 0,1 € tasolla.

Arkipäivä ma-pe kello 06-18	23,90 €/h
Arki-ilta ma-pe kello 18–21	27,20 €/h
Lauantai kello 06-18	29,40 €/h
Lauantai-ilta kello 18–20	32,50 €/h
Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	45,40 €/h
Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18–21	48,80 €/h
Arki yö ma-pe kello 21–24 ja 00–06	32,50 €/h
Lauantai yö kello 00–06	38,00 €/h
Lauantai yö kello 20–24	54,00 €/h
Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 00–06 ja 21–24	54,00 €/h

Palvelusetelin hinnoittelun kertoimet eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille on esitetty seuraavassa kuvassa:

Kellon aika	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
00-01	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
01-02	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
02-03	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
03-04	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
04-05	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
05-06	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
06-07	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
07-08	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
08-09	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
09-10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
10-11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
11-12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
12-13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
13-14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
14-15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
15-16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
16-17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
17-18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
18-19	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
19-20	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
20-21	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	2,26	2,04
21-22	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
22-23	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
23-24	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26

3.1.1 Hinnan korottaminen

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan hyvinvointialueen määrittämällä tavalla palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

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

3.1.2 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset, päivärahat ja muut kulut

Matkakorvauksina maksetaan valtion matkustusohjesäännön mukainen kilometrikorvaus yli 15 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta. Kilometrikorvaus lasketaan työntekijän kotiosoitteesta, edellisen työtehtävän suorittamispaikasta tai tarjoajan toimipisteestä sen mukaisesti, mikä sijaitsee sitä paikkaa lähinnä, jossa avustaminen tosiasiallisesti tapahtuu. Tämä lisäksi yli 30 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta maksetaan kilometrikorvauksen lisäksi kertaluonteinen kymmenen (10) euron matka-aikakorvaus. Palveluntuottajan tulee sitoutua optimoimaan reittisuunnitteluaan.

Päivärahat maksetaan yli kolme (3) vuorokautta kestävästä ulkomaanmatkoista. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa päiväraha palvelunjärjestäjältä valtion matkustussäännön mukaisesti. Vuorokausi lasketaan alkaen hetkestä, jolloin avustajan työvuoro kyseisellä asiakkaalla alkaa. Muiden matkojen osalta erillisiä päivärahoja tai muita korvauksia ei makseta.

Ohjeet kilometrikorvausten ja mahdollisten päivärahojen laskuttamiseen toimitetaan palvelusetelituottajalle henkilökohtaisen avun yksiköstä. Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava matkakorvausten tarkistamiseksi tarpeelliset osoite-, reitti- ja muut selvitykset hyvinvointialueelle.

Muut avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kulut (esimerkiksi pääsyliput) korvataan asiakkaalle kuitteja vastaan. Asiakkaan tulee hyödyntää mahdollisuuksien mukaan vammaiseturkuksia (esimerkiksi EU:n vammaiskorttia ja VR:n tarjoamia etuuksia vammaisille matkustajille).

Pidemmistä matkoista (esimerkiksi työ- ja lomamatkat) tai muista erityistä varautumista vaativista avustustapahtumista ja niihin liittyvistä kustannuksista asiakkaan on hyvä neuvotella etukäteen vammaissosiaalityön työntekijänsä kanssa.