

Oulu

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

SISÄLLYSLUETTELO

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa.....	3
1. Sääntökirja.....	3
1.1.Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	3
1.2.Sääntökirjan muuttaminen.....	3
1.3.Sääntökirjan voimassaoloaika.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Palveluntuottaja.....	4
3.1.Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.2.Palveluntuottajan hyväksyntä.....	5
3.3.Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	5
3.4.Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	5
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	7
4.1.Asiakkaan asema.....	7
4.2.Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	9
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä (http://parastapalvelua.fi).....	10
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	10
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	11
8.1.Kunta.....	11
8.2.Asiakas.....	12
8.3.Laskutus PSOP-järjestelmän kautta.....	12
9. Vastuut ja vakuutukset.....	12
10. Verotus.....	13
Palvelukohtainen osio – henkilökohtainen apu.....	13
1.1.Henkilöstö ja osaaminen.....	14
1.2.Laadunhallinta.....	15
1.3.Palvelun sisällön vaatimukset.....	16
Asiakastietojen käsittelyn, dokumentoinnin, arkistoinnin ja salassapidon tulee tapahtua sääntökirjan kohdan 7 mukaisesti.....	17
1.4.Ympäristöasiat.....	17
2. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä.....	18
3. Asiakastietojärjestelmä.....	19
4. Palvelusetelin arvo.....	20
5. Hintojen muutos.....	20
6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	20
LIITTEET:.....	21

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettuja hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa ja Sosiaalihuoltolain (ShL) 1301/2014 3 § tarkoitettua asiakasta
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta

määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Kunta määrittelee henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon.
5. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksutonta, joten asiakkaalle ei kerry omavastuusuutta.
6. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaan. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamista palveluista. (www.parastapalvelua.fi)

3. Palveluntuottaja

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle, liittämällä ne sähköisesti PSOP- järjestelmään.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

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

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään kunnan sekä tarvittaessa aluehallintoviraston rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutet-

tava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaali-palveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palveluti-lauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutus-oikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun sisällöstä ja toteut-tamistavasta. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomais selvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihank-kijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Oulun kaupunki on ottanut käyttöön Tilaajavastuu.fi Luotettava Kumppani -palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, ja käyttää palveluntuottajaksi hakeutumisessa sähköistä järjestelmää, saadaan Tilaajavastuu.fi – palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Oulun kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi -palveluun.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot ylei-sesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittä-vän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahin-gonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheutta-mista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyy-den vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaa-timukset.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt ali-hankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä ali-hankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toimin-nastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimi-tettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun val-vonnasta sekä asiakasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden-te-kemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja nii-den johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista ja kanteluista, vahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutuksesta, täydennyskoulutuksesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, esteet, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköpostilla käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoitusta ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuoltolakia, palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin päätösvaltainen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin,

laatinut palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä tai esim. soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä palvelusetelijärjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelissä olevan numeron, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossa olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu-palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

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

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä ensisijaisesti muistutuksen ja toissijaisesti kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

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

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

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

Henkilökohtaisen avun palveluseteli määritellään ja myönnetään asiakkaalle euromääräisenä summana kuukautta kohti. Saldon arvo määräytyy asiakkaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä suunnitellen asiakkaan tarpeen mukaisesti tietty määrä perustuntiseteleitä ja korotettuja seteleitä. Asiakkaalle annetaan tässä yhteydessä paperisena saldon määräytymisperusteet ja ohjeistus siitä, miten seteliä voidaan käyttää. Asiakkaalla on mahdollisuus poiketa alun perin suunnitellusta tuntien käytöstä ja käyttää esimerkiksi arkena tai sunnuntaina saldoaan siten, minkä katsoo tarpeelliseksi. Asiakkaalla ja palveluntuottajalla on vastuu siitä, että saldo ei kuukausitasolla ylity. Mikäli alituksia tai ylityksiä tapahtuu tai niille tiedetään poikkeuksellisesti olevan tarvetta, voidaan kuukausittaisista saldosummaa tarkistaa asiakkaan palveluista vastaavan palveluohjausyksikön työntekijän toimesta. Saldon määritellään kuukausitasolle ja mikäli saldoa jää käyttämättä, sitä ei voi käyttää seuraavan kalenterikuukauden aikana. Henkilökohtaisen avun palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttäjältä ei peritä omavastuuosuutta tai asiakasmaksua palvelusta.

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.

6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä (<http://parastapalvelua.fi>)

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu 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 tehtävälueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Mahdollisesti 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. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

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 palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakaskohtaisen palvelun päättyessä palvelun aikana mahdollisesti syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin Effica) - ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Kansankatu 55, 90 100 Oulu. Asiakirjoja palautetaan arkistoon kahden vuoden välein.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava kunnan ylläpitämään asiakasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja ei saa kirjata/kerätä asiakaskohtaista tietoa muualle kuin kunnan sähköiseen järjestelmään (parastapalvelua.fi). Palvelua tilatessaan asiakas vastaa olennaisten lisätietojen antamisesta palveluntuottajalle.

Lisäksi palveluntuottajalle voidaan palvelusetelin tietojen yhteydessä välittää olennaisia ja asiakaskohtaisia lisätietoja, lisätietojen antaminen edellyttää aina asiakkaan kirjallista suostumusta ja/tai toivetta.

Käytännössä asiakkaan tietosuoja varmistetaan siten, että palveluntuottajalla ei ole mahdollisuus nähdä muuta kuin välttämättömät tiedot asiakkaasta ja hänelle annettua palvelusetelistä. Välttämättömät tiedot ovat: asiakkaan asiakasnumero (kunnan järjestelmän antama) ja/tai hetu, palvelusetelin tunniste (asiakas antaa palvelusetelitunnisteensa palveluntuottajalle palvelua tilatessaan), asiakkaan sukunimi ja etunimet, asiakkaan osoite, palvelusetelin käyttökohde, palvelusetelin voimassaoloaika, ja palvelusetelin saldon tilanne.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät 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 tietosuoja-vastaava. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollisia alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

8.1. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Palveluntuottaja ei voi periä palvelusta maksua asiakkaalta. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Laskutus tapahtuu PSOP- järjestelmän kautta.(kts kohta 8.3.)

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneen palvelun mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus-, toimisto-, matkakuluja tms. ei hyväksytä.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu aika neljännes tunnin tarkkuudella.

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 tai luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottaja tulee määrittellä maantieteellinen alue, jolla toimii, mikäli toiminta ei kata koko Oulun kaupunkia (ml Yli-Ii, Ylikiiminki, Haukipudas ja Oulunsalo). Matkaan kuluva ajasta tai kilometreistä ei makseta erillisiä korvauksia.

8.2. Asiakas

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

8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti.

Muiden palvelujen (muu kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat asiakaskohtaisesti, mahdollisimman ajantasaisesti sähköiseen järjestelmään, kuitenkin viimeistään kuukauden 2.päivän aikana edellisen kuukauden osalta. Ajantasaisuus on olennaista saldosetelissä, jotta palveluntuottaja ja asiakas tietävät jäljellä ja käytettävissä olevan euromäärän.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

9. Vastuut ja vakuutukset

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myös-

kään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

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 hoidosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Palvelukohtainen osio – henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen maksuton palvelu vaikeavammaisille ja kehitysvammaisille ihmisille. Lain tarkoitus on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan laissa tarkoitettuja toimia suorittaessaan. Lain mukaan henkilö itse määrittelee henkilökohtaisen avun sisällön ja toteutustavan. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lisätä vaikeavammaisen ihmisen yhdenvertaisuutta, itsemnäisyyttä ja osallisuutta.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämättömää avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toiminnoissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa.

Henkilökohtaista apua haetaan oman kunnan sosiaalitoimistosta. Henkilökohtaisen avun saamisen edellytyksenä on, että vaikeavammaisella henkilöllä on "voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa". Apua voi pyytää mm. läheisiltä. Palvelun suunnittelussa voidaan käyttää myös erilaisia apuvälineitä, esimerkiksi kuvia ja viittomia tai muita vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, lisäksi mukana voi olla myös henkilön läheisiä tai omaisia. Henkilökohtaisen avun järjestämisessä otetaan huomioon henkilön oma mielipide, palvelusuunnitelmassa määritelty avun tarve ja hakijan elämäntilanne.

1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

1.1. Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan tulee olla kunnan hyväksymä henkilökohtaisen avun palveluntuottaja ja toimittaa sääntökirjan liitteen 1 mukaiset todistukset kunnalle hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi.
Palveluntuottajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin ja täyttää tilaajavastuulain edellyttämät vaateet.
Palvelun tulee olla tasoltaan samaa luokkaa kuin mitä kunnalliselta vastaavalta palvelulta edellytetään.
Palveluntuottaja ei saa saada kyseisten palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus.
Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
Henkilökohtainen apu on kotipalvelun tukipalveluihin rinnastettava palvelu, joten siihen ei sovelleta sosiaalihuollon ammatillisen henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksia, ts henkilökohtaisilta avustajille ei ole määritelty kelpoisuusvaatimuksia.
Palveluntuottajan on rekrytoidessaan henkilökuntaa varmistuttava hakijan soveltuvuudesta ja kyvystä henkilökohtaisen avun toteuttamiseen ja palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu ja laskutus suoritetaan laadukkaasti ja oikein.
Palveluntuottaja pyytää alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä rikosrekisteriotteen nähtäväksi.
Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.
Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökohtaisina avustajina toimivat tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on lain mukaan tarkoitettu.
Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito tai asiakkaan äidinkielen taito (mikäli asiakas on muun kuin suomenkielinen).

Palveluntuottajan on huomioitava mahdolliset asiakkaan tarvitsemat vaihtoehtoiset kommunikaatiomahdollisuudet.
Palveluntuottajalla on suunnitelma sijaisjärjestelyistä.
Mikäli palvelun toteuttaminen ei onnistu sijaisjärjestelyillä, on palveluntuottajan ilmoitettava se kunnalle viimeistään 3 arkipäivää ennen suunniteltua palveluntarvetta.
Palveluntuottaja on asiakkaan tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana arkipäiväisin.
Asiakkaan on tehtävä tilaus palveluntuottajalta vähintään seitsemän päivää ennen palvelutarpeen ajankohtaa.
Palvelun peruuntuessa asiakkaan puolelta äkillisesti on peruutus palveluntuottajalle tehtävä mahdollisimman hyvissä ajoin ennen suunniteltua palvelun ajankohtaa.
Palveluntuottajan on kuitattava saaneensa asiakkaalta tilauksen. Kuittaus tehdään asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla menettelytavalla.
Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun asiakkaan tarpeen mukaisesti, viiveettä ja sovitusti. ■ ■
Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. (heta)
Henkilöstöllä on riittävät kansalaistaidot.
Palveluntuottaja huolehtii siitä, että avustajina toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään. Näkövammaisten kanssa toimiessa avustajilla tulee olla pistekirjoituksella varustettu henkilökortti.

1.2. Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritetty.
Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

<p>Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta</p>
<p>Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.</p>
<p>Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja miten ja kenelle niistä tiedotetaan..</p>
<p>Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajan-suojalain vaatimukset.</p>
<p>Palveluntuottaja vastaa myös mahdollisten alihankkijoidensa toiminnasta.</p>

1.3. Palvelun sisällön vaatimukset

<p>Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin päätösvaltainen sosiaalityöntekijä/ sosiaaliohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelusuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, palvelun määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä kuka on tehnyt palvelupäätöksen.</p>
<p>Asiakkaan palvelusuunnitelmassa voi olla sekä Oulun kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.</p>
<p>Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava asiakkaan tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.</p>
<p>Asiakas toimittaa voimassa olevan palvelusuunnitelman palvelusuunnitelman palveluntuottajalle.</p>
<p>Asiakkaan palvelu suoritetaan asiakkaan toiveen sekä palvelusuunnitelman mukaisesti.</p>
<p>Asiakkaalle nimetään työntekijä/ työntekijät. Asiakkaan palvelukerroille pyritään järjestämään asiakkaalle nimetty tai nimetyt työntekijät. Avustus tulee suorittaa mahdollisimman pitkälle samojen avustajien toimesta.</p>

<p>Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelujen antamisesta.</p>
<p>1 Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tai nimetty työntekijä ilmoittaa välittömästi Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle, joka yhteistyössä asiakkaan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelusuunnitelmaa.</p> <p>Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.</p>
<p>Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa (asiakkaan toiveen mukaisesti) yhteistyötä myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn, dokumentoinnin, arkistoinnin ja salassapidon tulee tapahtua sääntökirjan kohdan 7 mukaisesti.</p>
<p>Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat asiakaskohtaisesti, mahdollisimman ajantasaisesti sähköiseen järjestelmään. Ajantasaisuus on olennaista saldoteselissä, jotta palveluntuottaja ja asiakas tietävät jäljellä ja käytävissä olevan euromäärän.</p>

1.4. Ympäristöasiat

<p>Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupungin hallitus 12.5.2014, § 230) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.</p>
<p>Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelmassa kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.</p>

2. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Peruutus tai muu ilmoitus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää). Jos palveluntuottaja on tehnyt peruutuksen tai muun ilmoituksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä, järjestelmä lähettää peruuttamistiedon asiakkaan kännykkään tai sähköpostiin, jos näin on sovittu. Järjestelmä lähettää asiakkaan järjestelmässä tekemästä peruutuksesta tiedon palveluntuottajalle.

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

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palvelun virhe:

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 sovitussa aikataulussa.

Palvelun viivästyminen:

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu/hyvyitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästy-

sestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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

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 huomioon 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 hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio: 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 ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös kunnalle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

3. Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaisesti 254/2015.

Palveluntuottaja hankkii sähköisen kirjaamisen työvälineet (tietokone, ohjelmistot, laaja kaistan ja asianmukainen virussuojaus). Palveluntuottaja noudattaa tietoyhteiskuntakaarta. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004 on kumottu tietoyhteiskuntakaarella [7.11.2014/917](#), joka on voimassa 1.1.2015 alkaen.

4. Palvelusetelin arvo

Palveluseteli määritellään ja myönnetään asiakkaalle euromääräisenä summana kuukautta kohti. Saldon arvo määräytyy asiakkaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä suunnitellen asiakkaan tarpeen mukaisesti tietty määrä perustuntiseteleitä ja korotettuja seteleitä. Asiakkaalle annetaan tässä yhteydessä paperisena saldon määräytymisperusteet ja ohjeistus siitä, miten seteliä voidaan käyttää. Asiakkaalla on mahdollisuus poiketa alun perin suunnitellusta tuntien käytöstä ja käyttää esimerkiksi arkena tai sunnuntaina saldoaan siten, minkä katsoo tarpeelliseksi. Asiakkaalla ja palveluntuottajalla on vastuu siitä, että saldo ei kuukausitasolla ylitä. Mikäli alituksia tai ylityksiä tapahtuu tai niille tiedetään poikkeuksellisesti olevan tarvetta, voidaan kuukausittaisesta saldsummaa tarkistaa asiakkaan palveluista vastaavan palveluohjausyksikön työntekijän toimesta. Saldon määritellään kuukausitasolle ja mikäli saldoa jää käyttämättä, sitä ei voi käyttää seuraavan kalenterikuukauden aikana. Henkilökohtaisen avun palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan.

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

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on kiinteä. Hyvinvointilautakunta päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelin arvon henkilökohtaiselle avulle.

Palvelusetelin hinta sisältää dokumentointi- ja matkakulut ja se laskutetaan 15 minuutin tarkkuudella asiakkaan kanssa käytetystä ajasta. Laskutus tapahtuu PSOP järjestelmän kautta. Liitteenä asiakasmaksuista lähetetään asiakkaan allekirjoittama tuntilista. Asiakas ei maksa palvelusta omavastuuta.

Hk- avun tuntihinta	Arki, ma-la 06.00-23.00	Yö 23.00-6.00 (Poislukien la-su yö)	Lauantai-ilta klo 18.00-23.00	Su, pyhät ja aatot* 06.00- 23.00	La-su yö 23.00-06.00
	21,00	26,30	42,00	42,00	47,25
* juhannus- ja jouluaatto					

5. Hintojen muutos

Hyvinvointilautakunta päättää palvelusetelin kulloisenkin arvon.

6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti henkilökohtaisen avun toteutuneilta tunneilta.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu neljänneksen tarkkuudella.

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin vastausta pyydetään –tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Laskituksen osalta yhdyshenkilö:

taloussihteeri Tuula Luukela 044 7035625

Laskutusosoite	OVT-tunnus
Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut Sarjanumero 16804452 PL861 00019 SSC	0037018769011102

Laskun viitekohtaan/käsittelijä; Tuula Luukela

Liitteet osoitteeseen;

Oulun kaupunki/Hyvinvointipalvelut
Tuula Luukela
PL 37
90015 OULUN KAUPUNKI

Lisätietoa osoitteesta:

<http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/laskutus>

LIITTEET:

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

Palveluntuottajan on toimitettava Oulun kaupungille seuraavat liitteet:

<p>Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Merkitty aluehallintoviranomaisen ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:</p>	
<p>Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/ 1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; sekä TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen. TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</p>	<p><input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>

Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti