

## **Palveluseteli henkilökohtaisen avun palveluun**

### **Ohjeet palveluntuottajalle**

#### **Tuottajaksi hakeutuminen**

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Yhdellä lomakkeella voi hakea koko Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelle. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottaja, joka täyttää kaikki hakemuslomakkeessa ja ohjeissa määritellyt ehdot ja kriteerit. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle päätös.

Hyväksytyt palveluntuottajat merkitään hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteriin ja palveluntuottajien tiedot julkaistaan Vaanan (ent Smartum) verkkosivuilla.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei sitoudu ostamaan palveluja palvelusetelituottajaksi hyväksytyiltä palveluntuottajilta.

#### **Palvelusetelin käyttäminen henkilökohtaisessa avun palveluissa**

Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakas voi olla vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunta arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen.

Henkilökohtaisen avun myöntäminen perustuu palvelusuunnitelmaan. Päätös henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta ja tuntimääristä henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi tehdään yksilöllisen harkinnan perusteella. Saatuaan päätöksen myönnetystä palvelusetelistä asiakas valitsee henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään kirjallisen palvelusopimuksen, joka sisältää palvelun irtisanomisajan.

Asiakas toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä saamansa palvelusetelin alaosan palveluntuottajalle.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää Vaana palveluseteli (ent. Smartum) järjestelmässä setelin arvoon asti.

#### **Palvelusetelin arvo henkilökohtaisen avun palveluissa**

Palvelusetelin arvo henkilökohtaisen avun palvelusetelissä on 27€ /h. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusetelin arvo on:

ma-la klo 6-23 27 €/h

ma-la klo 23-6 33,75 €/h (yölisä + 25 %)

su klo 00-24 54 €/h (sunnuntailisä + 100 %)

Sunnuntailisä maksetaan myös arkipyhinä, itsenäisyyspäivänä sekä juhannus- ja jouluaattona

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana kuitenkin niin, että palveluntuottajan ja asiakkaan solmimassa palvelusopimuksessa irtisanomis-aika on otettu huomioon.

## Laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusetelipäätöksen mukaisen palvelun toteutuneista tunneista palvelusetelin arvoa vastaan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa Vaanan ohjeiden mukaan jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu Vaana palveluseteli järjestelmän kautta.

Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin arvosta. Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa ja se palautetaan kuntayhtymälle.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta sosiaalihuoltoon liittyvän palvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

## Palvelun laatu

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointikuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla tehtävässä vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän perehdytyksen, soveltuvan koulutuksen ja/tai työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

## Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet. Säädosviittauksilla korostetaan kyseisessä laissa säänneltyjen asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioon ottamista, asiakkaan hyvään kohteluun, palveluun ja palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadintaan, molemminpuolisen tietojenantovelvollisuuden ja tietojen käsittelyyn sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttöön kuuluvia oikeuksia.

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

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaiselle (AVI).

### **Asiakastietojen käsittely ja salassapito**

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti hyvinvointikuntayhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottaja ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisten asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, tulee syntyneet asiakirjat toimittaa arkistonmuodostussuunnitelman mukaan järjestettynä ja seulottuna veloitusetta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän arkistoon, Keskussairaalankatu 7. 15850 Lahti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa hävittämisestä.

### **Vahingonkorvausvelvollisuus**

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamastaan vahingosta, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaalle oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

## Yhteistyö palveluntuottajan ja kuntayhtymän välillä

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Vammaispalvelujen asiakasohjaukseen asiakkaan palvelutarpeessa ja asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottaja ja hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

## Yhteystietoja

Leena Kunttunen  
Tulosityksiköpäällikkö, Vammaispalvelu  
Perhe- ja sosiaalipalvelut

Janne Utriainen  
Palveluesimies, Vammaispalvelut  
Perhe- ja sosiaalipalvelut

Hyvinvointikuntayhtymän sähköpostiosoitteet  
[etunimi.sukunimi@pohyky.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pohyky.fi)