



HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN SÄÄNTÖKIRJA

Hyväksytty

Sosiaali- ja terveyslautakunta 23.3.2016, § 40

Voimaan 1.4.2016 alkaen

SISÄLLYSLUETTELO

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	5
3.1. Asiakkaan asema	5
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	6
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat	7
5.1. Yleistä	7
5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen	7
5.2.1. Kunnan pitämän yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteriin hyväksyminen ja henkilökohtaisen avun palvelusetelintuottajaksi hyväksyminen	8
5.3. Tietojen ylläpito	8
5.4. Palvelupyyntö	8
5.5. Tapahtumakirjaus	9
5.6. Tilitys/maksatus	9
5.7. Palautteet ja reklamaatiot	9
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	9
6.1. Valvonta	10
7. Palvelun laatuvaatimukset	10
7.1. Palvelun yleiset vaatimukset	10
7.2. Henkilöstö	11
8. Palvelun tavoite ja sisältö	11
9. Palvelun myöntäminen ja hinnoittelu	13
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	13
10.1. Palvelukerran peruutus	13
10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen	14
10.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	14
10.3.1. Oikaisu ja hyvitys	14
10.3.2. Sopimuksen purku	15

10.3.3. Vahingonkorvaus	15
10.4. Reklamaatio ja palaute	15
11. Palveluiden laskutus	15
12. Laadun hallinta ja valvonta	16
13. Rekisterinpito ja salassapito	16
13.1. Rekisterinpito	16
13.2. Salassapito	17
14. Muut erityiset määräykset	18
14.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	18
15. Arvonlisäverotus	18
16. Sääntökirjan muuttaminen	18
17. Hyväksymisen peruutus	19
18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	19
19. Sitoumuksen voimassaoloaika	19
20. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	19
Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet	19

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Espoon kaupunki järjestää henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi voi tulla hyväksytyksi ainoastaan hyväksymällä tämän sääntökirjan määräykset.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranhaltijan tekemä palvelupäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.
2. **Henkilökohtaisella avulla** tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 8 c §). Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan.
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalipalvelua käyttävää asiakasta (vaikeavammaista henkilöä), jolle viranomainen on myöntänyt palvelupäätöksellä oikeuden käyttää vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun toteuttamistapana palveluseteliä.
4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.
5. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
6. **PSOP-järjestelmällä** tarkoitetaan sähköistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi.

3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

3.1. Asiakkaan asema

Kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun palvelun asiakaskriteerit.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle viranhaltijan tekemä palvelupäätös. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee valita ja ottaa yhteyttä johonkin kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä olevan numerosarjatunnisteen, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus saada apua ja neuvontaa kaupungin viranomaisilta palvelusetelin käyttämisessä.

Tähän sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Palvelusetelilainsäädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kaupungin hyväksymän palvelusetelituottajan tuottamien, tämän sääntökirjan ja viranhaltijapäätöksen tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas haluaa hankkia palveluntuottajalta muita lisäpalveluita, vastaa asiakas itse näiden lisäpalveluiden kustannuksista.

Mikäli kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä, järjestetään asiakkaan tarvitsema palvelu muulla tavoin. Vastaavasti, jos asiakas haluaa, hän voi luopua palvelusetelin käytöstä, esimerkiksi riitatilanteessa ja saada hänelle myönnetty henkilökohtainen apu järjestettäväksi muilla kunnan järjestämistavoilla.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

Asiakkaan ei ole pakko hyväksyä palveluseteliä henkilökohtaisen avun toteuttamistavaksi. Jos hän kieltäytyy, kaupunki järjestää henkilökohtaisen avun jollakin muulla kunnan järjestämistavalla. Asiakkaan velvollisuutena on noudattaa osaltansa tämän sääntökirjan säännöksiä.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia, joiden toteuttaminen palveluntuottajien tulee huomioida. Hankittavalla tuella edistetään vammaisen henkilön perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakkailla on yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa oikeus turvallisuuteen ja vapauteen. Asiakkaan avustamisessa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä että fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kotiin ei mennä ilman asiakkaan lupaa.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on tukea toteuttaessaan taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä hänen omat valintansa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksoista ja lomamatkoista tms. Jos sovittua aikaa ei ole peruttu tai asiakas ei ole sovitusti paikalla, niin hän menettää sovitun ajan hänelle myönnettyistä palvelutunneista.

Asiakas voi hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä oikaisuvaatimuksella. Se käsitellään Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalautakunnan alaisessa yksilöasioiden jaostossa. Oikaisuvaatimusohjeet ovat viranhaltijan päätöksessä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä mainittu muistutus johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies).

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisessä 504/2002).

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus. Sen vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Vastuuvakuutuksen on katettava toiminnasta aiheutuvat henkilövahinkojen korvaaminen. Lisäksi palveluntuottajalla on oltava myös muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia, sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hakuvaiheessa kaikki palvelusetelijärjestelmässä vaadittavat liitteet Espoon kaupungille.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Hakeutuminen palveluseteliyrittäjäksi tapahtuu sähköisen järjestelmän avulla. Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi-sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Vammaispuolustajalain mukainen henkilökohtainen apu rinnastetaan kotipalvelujen tukipalveluihin (ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita), joita ei enää merkitä aluehallintoviraston ylläpitämään rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan.

Kun kunnan toimielimelle saapuu ilmoitus kotipalvelun tukipalvelusta tai muusta palvelusta, toimielimen on suositeltavaa ratkaista asia hallintopäätöksellä. Näin asia tulee riittävästi dokumentoiduksi, mikä helpottaa muun muassa palvelujen arvonlisäverokohtelun arvioimista. Päätökseen voi tarvittaessa hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Niistä yksityisiä sosiaalipalveluja koskevista ilmoituksista, joita ei merkitä aluehallinnon ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, muodostuu kunnan sosiaaliviranomaisen ylläpitämä rekisteri.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumisesta että lakisääteiseen valvontaan koskien palveluntuottajilta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

Jos palveluntuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintoviranomaiselta tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Valvira), niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta (henkilökohtainen apu) on mainittu päätöksessä.

5.2.1. Kaupungin ylläpitämän yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteriin ja henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksyminen

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

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään ensisijaisesti Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelman (www.tilaaavastuu.fi) kautta. Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan ladata vaaditut dokumentit sähköiseen järjestelmään hakemuksen liitteinä.

Palveluntuottajan tulee määrittellä (sähköisen järjestelmän lisäkenttä) palvelualueeksi koko Espoo. Palvelua tulee tällöin tarjota espoolaisille asiakkaille asuinalueesta riippumatta. Avustaminen voi suuntautua myös Espoon ulkopuolelle.

Hakiessaan kaupungin ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteriin on palveluntuottajan täytettävä aluehallintoviraston lomake ”Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta” ja ladattava sekä hakemus että siihen liittyvät liitteet sähköiseen palvelusetelijärjestelmään niiltä osin kuin tietoja ei ole saatavilla Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava kumppani -ohjelman kautta.

Espoon kaupunki hyväksyy järjestelmässä palveluntuottajan sekä kaupungin ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteriin että palvelusetelituottajaksi henkilökohtaiseen apuun. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perhe- ja sosiaalipalvelujen toimivaltainen viranhaltija tekee erillisen hallintopäätöksen sekä kaupungin ylläpitämän yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteriin merkitsemisestä että palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.

Palveluntuottaja voi aloittaa toiminnan, kun toiminnan käynnistämiseen liittyvät hallintopäätökset ovat saaneet lainvoiman ja palveluntuottaja voidaan hyväksyä myös sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajaksi.

5.3. Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palveluiden saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisina järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palvelusetelijärjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa järjestelmästä, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

5.4. Palvelupyyntö

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarjatunniste, joka on palvelusetelissä (Espoon kaupungin numerosarjat alkavat 049). Numerosarjatunnisteen avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot (myönnetyn palvelun voimassaoloaika, myönnetyn palvelun määrä ym.). Kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli palveluntuottaja

sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, ettei oikeutta ollut olemassa.

5.5. Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut, viimeistään kahden arkipäivän sisällä.

5.6. Tilitys/maksatus

Palveluntuottaja ei lähetä kaupungille toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kaupunki tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Jos palveluntuottajan ilmoittaman palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin kunta maksaa palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan.

5.7. Palautteet ja reklamaatiot

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

6. Kaupungin veloitteet ja oikeudet

Kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä sähköisessä järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn 14 päivän kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköiseen palvelusetelijärjestelmän välityksellä hakeutumisensa palvelusetelilyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydettyt liitteet on liitetty järjestelmään ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä (hakeutumisen jättämisestä), jolloin hakemus hylätään tai hyväksytään.

Kaupunki voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Kaupunki voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä. Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto. Kunnan tulee tarjota asiakkaalle riittävä apu ja neuvonta palvelusetelin käyttämistä varten.

Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

6.1. Valvonta

Palveluntuottajan lakisääteinen valvonta (4 kertaa vuodessa) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Jos palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan liittää vaaditut liitteet vähintään kerran vuodessa järjestelmään.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Lähtökohtaisesti palvelusetelillä tuotetulta palvelulta edellytetään vastaavaa laatua kuin kunnan tuottamilta palveluilta. Kunnan huolehtii sosiaali- ja terveystalouden riittävästä laadusta huolimatta siitä, järjestääkö se palvelut itse tai antaako se palvelusetelin kuntalaisen käyttöön.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja muissa laissa annettujen säädösten mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii säännöllisesti asiakaspalautteen keräämisestä ja dokumentoi asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä.

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajilta edellytetään palvelun tapahtumakirjaus annettavien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

7.2. Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtaisen avun palvelun antamiseen.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Sosiaali- ja terveysviraston (Valvira) JulkiTerhikki terveydenhuollon ammattirekisteristä.

Työntekijöillä tulee olla henkilökohtaisen palvelun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Vammaisella henkilöllä tulee olla tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijä (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa, saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilyttämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivalla on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti, ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoisia. Ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) eli vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaista apua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan perustuvat henkilön avun ja avustamisen tarpeet eivät kuulu henkilökohtaisen avun piiriin. Asiakasta voidaan tällöin tukea hoivaavulla tai muulla sosiaali- ja terveydenhuollon tukitoimella.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta ja omannäköistä elämää. Vammaisen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Työ saattaa sisältää esim. avustettavan nostoja tai siirtoja sekä WC-toiminnoissa, henkilökohtaisessa hygieniassa tai syömisessä annettavaa apua. Työ voi sisältää mm. näkövamman henkilön oppaana toimimista tai postin lukemista.

Avustaminen voi edellyttää tiettyjä erityistaitoja, joita tarvitaan esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa kommunikoidessa, oikeaa nostamisen ergonomiaa ja/tai taitoja käsitellä apuvälineitä (nostolaitteet, pyörätuolin käsittely, sähköpyörätuolin käsittely, erilaiset ympäristöhallinnan välineet). Vaikeavammaisen henkilö perehdyttää avustajansa tehtäviinsä.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

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

Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja kunnan palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä. Henkilökohtaisen avun tulee aina lähteä vaikeavammaisen asiakkaan omista tarpeista. Sen on tuettava hänen omia päätöksiänsä, edistettävä hänen itsenäistä elämäänsä ja annettava aito mahdollisuus valintoihin hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan. Se voi olla sisällöltään, ajankohdaltaan tai toteuttamistavaltaan palveluntuottajan tarpeista lähtevää.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- vakituisen avustajan äkillinen sairastuminen tai muu ennakoimaton /odottamaton este (välttämätön avun turvaaminen päivittäisissä toimissa)
- lyhytkestoinen, säännöllinen avun tarve
- tilapäinen, ennakoiva apu vakituisen avustajan työn lisäksi (esim. matka)
- pitkäaikainen avustaminen myönnettyillä suurilla tuntimäärillä

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikataulusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtaisen avun palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

9. Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä kaupungilta oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€)

Vuorokaudenaika	Ma-Pe	La	Su
06-23	21 euroa	21 euroa	42 euroa
23-06	26,30 euroa	26,30 euroa	42 euroa

Pienin hinnoitteluväli on 30 minuuttia. Espoon kaupunki päättää hintojen muutoksista, joista ilmoitetaan palveluntuottajille.

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut että velvollisuudet.

Sopimuksessa tulee selkeästi kuvata tilattavat lisäpalvelut sekä niiden hinnoittelu. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan).

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kaupungilta 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. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

10.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalla peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä (esim. sairastumisesta, sairaalahoitoon joutumisesta) johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista palveluntuottajalle. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa peruutetut avustustunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunneista. Tarvittaessa asiakas voi hakea sosiaalityöntekijältä lisätunteja tarvittavalle ajanjaksolle.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä muutoksia, joista on sovittu sekä palveluntuottajan että asiakkaan kesken esim. muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu (kohta 7.), siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos palveluntuottaja on antanut virheellisiä tietoja palvelujen sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelujen laatua koskevista seikoista. Tämä on voinut tapahtua, kun palveluja on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa ja 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 aikataulusta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

10.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.3.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Tällöin palveluntuottajan tulee tehdä korjata virhe viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla ilman erillisiä kuluja tai palvelusetelituntien menetystä.

10.3.2. Sopimuksen purku

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

10.3.3. 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 viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vai silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

10.4. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemistaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen ja virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomauttavasta palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

Kaupunki avustaa tarvittaessa asiakkaita reklamaation tekemisessä.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

11. Palveluiden laskutus

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

Palveluntuottaja ei lähetä erillistä laskua toteutuneista palvelusetelitunneista kaupungille vaan toteutuneiden palvelutapahtumien maksatus suoritetaan sähköisen järjestelmän avulla automaattisesti.

Palvelusetelin palvelua koskeva laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan).

Asiakkaalla on palveluissa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella velvollisuus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Edelleen voidaan myös käyttää manuaalista raportointia, jonka asiakas kuittaa. Kunta määrittelee toimintatavat.

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

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja sähköisessä järjestelmässä määriteltyihin henkilökohtaisen avun palveluihin.

12. Laadunhallinta ja valvonta

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

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

Palveluntuottaja hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida niistä palvelusetelillä tuotetuista palveluista koskevista vaikutuksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Espoon kaupungin kirjaamoon. Näitä ovat mm. vastuuhenkilöiden vaihtuminen ja yhteystietojen muutokset.

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

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee liittää sähköisesti palveluntuottajan tietoihin, jotka toimitetaan kunnalle huhtikuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP-järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava

Kumppani -ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi), josta tarkistukset tehdään automaattisesti.

Tarkistettavat asiakirjat ovat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- YEL-vakuutustodistus

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

13. Rekisterinpito ja salassapito

13.1. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2. Salassapito

Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista ja salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan (ja sen alihankkijan työntekijät) työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

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

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

14. Muut erityiset määräykset

14.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

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

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoituksen vastaanottajina. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta sähköisessä järjestelmässä.

15. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvista palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

16. Sääntökirjan muuttaminen

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin ja siten ei halua jatkaa palvelusetelituottajana, sen tulee ilmoittaa kaupungille kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lähtien.

17. Hyväksymisen peruutus

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomis-aikaa, mikäli

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

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

Kaupunki voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kaupunki tekee peruuttamisen ja perumisen sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen jälkeen.

18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

19. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.4.2016 alkaen toistaiseksi

20. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on Liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakeutumiseensa. Vaadittavat liitteet löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.