

VAMMAISNEUVOSTON LAUSUNTO SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA 23.3.2016:

Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän käyttöä koskevan sääntökirjan hyväksyminen

Nyt hyväksyttävänä oleva Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän käyttöä koskeva sääntökirja on merkittävä, koska sillä kunta vaikuttaa merkittävästi vammaisen espoolaisen asemaan palvelusetelin käyttäjänä. Vammaisneuvosto pitääkin valitettavana, ettei näin merkittävästä muutoksesta pyydetty lausuntoa ajoissa.

Palvelusetelilainsäädännön mukaan kunta on aina viime kädessä velvollinen huolehtimaan asiakkaista, joille se on myöntänyt palvelusetelin. Tästä syystä kunnan kannattaa huolehtia siitä, että sääntökirjan avulla saadaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä suhteesta tasa-arvoinen ja toimiva.

Sähköinen järjestelmä tuo palvelun konkreettisemmaksi ja helpommin vertailtavaksi. Kunnan tulee kuitenkin tarjota myös niille käyttäjille, jotka eivät käytä sähköistä palvelua, valintaa helpottavia vertailutietoja.

Vammaisneuvosto esittää, että alla luetellut muutokset lisätään sääntökirjaan ennen sen hyväksymistä. Lopuksi vielä kehittämissidea.

3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

- Lisäys: Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada apua ja neuvontaa kunnan viranomaisilta palvelusetelin käyttämisessä.
- Lisäys: Palvelusetelilain säädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.
- Lisäys: Jos asiakas haluaa, hän voi luopua palvelusetelin käytöstä, esimerkiksi riitatilanteessa, ja palata takaisin kunnan muulla tavoin järjestämien palvelujen asiakkaaksi.

VAMMAISNEUVOSTO

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

- Tarkennettava palvelualueita: osa palvelusetelipäätöksistä on annettu mm. työhön ja siihen liittyviin tilaisuuksiin tai opiskeluun, jotka ovat Espoon ulkopuolella.

6. Kaupungin velvoitteet ja oikeudet

- Lisäys: Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.
- Lisäys: Kunnan tulee tarjota asiakkaalle riittävä apu ja neuvonta palvelusetelin käyttämistä varten.
- Huomioitava vastuuna: Kunnan tulee valtiosuoslain 4 §:n 3 momentin mukaan varmistua siitä, että sen ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestämät palvelut vastaavat laadultaan sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.” ”Lähtökohtaisesti palvelusetelillä tuotetulta palvelulta edellytetään vastaavaa laatua kuin kunnan tuottamilta palveluilta. Kunnan on huolehdittava sosiaali- ja terveystalouden riittävästä laadusta huolimatta siitä, järjestääkö se palvelut itse tai antaako se palvelusetelin kuntalaisen käyttöön.”

7. Palvelun laatuvaatimukset

- Tarkennus: Palvelun laadun tulee vastata kunnan oman vastaavan palvelun tasoa.
- Lisäys: Palveluntuottaja huolehtii säännöllisesti asiakaspalautteen keräämisestä ja dokumentoi asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä.

7.2. Henkilöstö

- Tarkennus osaamiseen: 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 jne)
- Tarkennus kielitaitovaatimuksiin: Sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen taito.

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

- Lisäys: Sopimuksessa tulee selkeästi kuvata tilattavat lisäpalvelut sekä niiden hinnoittelu.

10.1. Palvelukerran peruutus

- Tarkennettava: Jos asiakas peruuttaa palvelun sairauden vuoksi, kuluttaako myöhemmin kuin 24 h ennen palvelua peruutettu aika, myös silloin asiakkaan tunteja.

VAMMAISNEUVOSTO

10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen

- Tarkennettava laadun kuvausta: Jos laatua ei ole kuvattu, ei myöskään ole mahdollista todentaa milloin palvelussa on virhe.
- Lisäys: Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

10.3.3. Vahingonkorvaus

- Tarkennettava: Tulee avata, mitkä ovat tässä tarkoitettuja välittömiä vahinkoja. Onko esim asiakkaan käyttämättä jäänyt lääkäriaika välitön vahinko? Jos ei, niin palveluntuottajalla ei ole velvollisuutta korvata lisäkuluja, joita asiakkaalle syntyy kun hän hankkii palvelun muualta.

10.4. Reklamaatio ja palaute

- Lisäys: Kaupunki avustaa tarvittaessa asiakkaita reklamaation tekemisessä.

Kehittämisidea

Sähköinen palvelu soveltuu hyvin joillekin käyttäjistä. Toisaalta se mahdollistaisi henkilökohtaisen avun käyttämisen myös muualla kuin asuinkunnassa.

Esimerkkinä työmatka Ouluun. Jos tarvitsee vaikka illalla avustajaa 4h, avustajan voisi ottaa Oulusta, eikä koko matkalle Espoosta saakka. Näin ei kertyisi kuluja matka-ajalta.

Vammaisneuvosto esittää, että lähdetään kehittämään järjestelmää näiltä osin.

Espoon vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
vammaisneuvoston puheenjohtaja

VIITTEET Sitran palveluseteli opas <http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra302.pdf>

JAKELU Sosiaali- ja terveyslautakunta