

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvelut

Palvelusetelin sääntökirja

Henkilökohtainen apu

1.8.2022 alkaen

Sisällysluettelo

Johdanto	3
1.Sääntökirjan yleinen osa	3
1.1. Määritelmät	3
1.2. Asiakkaan asema	4
1.2.1 Palvelusetelioikeus	5
1.2.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	5
1.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
1.3.1 Muutoksenhaku	6
1.3.2 Erimielisyystilanteet	6
1.3.3 Palautteet	6
1.3.4 Muistutukset ja kantelut	6
1.4. Palveluntuottajan velvoitteet	6
1.4.1 Luotettava kumppani-ohjelma	7
1.4.2 Vakuutusturva	7
1.4.3 Toimitilat	7
1.4.4 Hintatietojen ilmoittaminen	7
1.4.5 Palvelukerran peruutus	8
1.4.6 Asiakaspalutteen kerääminen	8
1.4.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö	8
1.4.8 Tietosuoja	9
1.5. Kymsoten velvoitteet	9
1.6.Rekisterinpito ja salassapito	10
1.6.1 Rekisterinpito	10
1.6.2 Salassapito	11
1.7. Markkinointi	12
1.8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	12
1.8.1 Yleistä	12
1.8.2 Tietojen anto ja ylläpito	12
1.8.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus	12
1.9. Sääntökirjan muuttaminen	13
1.10.Lainsäädäntö	13
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Henkilökohtainen apu	13
2.1. Palvelun laatuvaatimukset	14
2.2. Palvelun yleiset vaatimukset	14
2.3. Henkilöstö	15
2.4. Ympäristöasiat	15
2.5. Palveluseteliasiakkuus	15
2.6. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo	16
Palveluntuottajan arvonlisäveroton hinta (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille:	16
2.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	17
2.8. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot	17

2.8.1. Palvelukerran peruutus	17
2.8.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	18
2.8.3. Palvelun virhe ja viivästyminen	18
Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset.....	18
Oikaisu ja hyvitys.....	18
Sopimuksen purku.....	18
Vahingonkorvaus.....	19
Reklamaatio ja palaute.....	19
2.9. Palveluiden laskutus	19
2.10. Laadunhallinta ja valvonta	20
2.11. Muut erityiset määräykset	20
Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	20
Hintojen muutos.....	20
2.12. Arvonlisäverotus	20
2.13. Sääntökirjan muuttaminen	21
2.14. Sitoumuksen voimassaoloaika.....	21
2.15. Palvelusetelituottajaksi hakeutumisessa vaadittavat liitteet	22

Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä (myöhemmin Kymsote) järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelukohtaisista osioista. Sääntökirja sisältää Kymsoten palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Kymsoten hallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Kymsote velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käytävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

1. Sääntökirjan yleinen osa

1.1. Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Kymsoten asiakkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli). Palvelusetelillä Kymsote sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan tai enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, jos tämä on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun. Palveluseteliä ei sovelleta kiireellisiin toimenpiteisiin eikä tahdonvastaiseen hoitoon.
2. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Kymsoten määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Kymsoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kymsote hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat.
8. **Viranhaltijalla** tarkoitetaan Kymsoten viranhaltijoita, jotka tekevät palvelupäätöksiä.
9. **Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.
10. **Palvelusetelijärjestelmässä** Kymsote ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan ja asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

1.2. Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Kymsote selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksun.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, tällöin asiakkaalle myönnetään Kymsoten muulla tavalla järjestämät palvelut. Kun asiakkaalle on myönnetty palveluseteli, hänen tulee ottaa yhteyttä Kymsoten hyväksymään palveluntuottajaan. Palveluntuottajien vertailua ja valintaa asiakas voi tehdä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP-järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

- ottaa yhteyttä Kymsoten hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle, millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP-järjestelmässä myös ilman valtakirjaa. Valtuus annetaan Suomi.fi –valtuuksien kautta, kun valtuuden antaminen Suomi.fi -järjestelmässä on mahdollista.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kymsoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja palvelujen maksamiseen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuuosuus) sekä mahdollisesti hankkiemiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle kokonaisuudessaan itse heidän keskinäisen palvelusopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta tai kotitalousvähennystä omavastuuosuuteen.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa palvelujensa toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan palvelusetelipalvelujen tarve muuttuu tai lakkaa, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Mikäli Kymsote lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan Kymsoten muulla tavalla järjestämiin palveluihin.

1.2.1 Palvelusetelioikeus

Palveluseteli myönnetään, mikäli palvelukohtaiset myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palvelukohtaiset myöntämisperusteet on määriteltävä palvelukohtaisissa osioissa. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee Kymsoten viranhaltija. Päätökset perustuvat aina yksilölliseen tarveharkintaan. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

1.2.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

Palveluntuottajien tulee olla hyväksytyt Kymsoten palveluntuottajarekisteriin tai aluehallintoviranomaisen ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaali- tai terveystalujen tuottajien rekisteriin. Ympäri vuorokautisissa sosiaalipalveluissa palveluntuottajilta vaaditaan aluehallintoviranomaisen lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajan tulee käyttää virallista nimeään hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kymsote voi tarkastaa palveluntuottajan tietoja YTJ:n verkkopalvelusta.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavien palveluntuottajien tulee tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote ja selvittää soveltuvuus.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottaja tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset. Kymsote voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Alihankkijan tiedot voi merkitä PSOP-järjestelmään tai ilmoittaa alihankkijan käyttämisestä omavalvontasuunnitelmassa.

1.4.1 Luotettava kumppani-ohjelma

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -ohjelmaan. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -ohjelmalle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. Tiedot pysyvät ajan tasalla ja Luotettava kumppani -ohjelmasta ladataan raportti PSOP-järjestelmään. Luotettava kumppani -ohjelma on palveluntuottajalle maksullinen palvelu.

1.4.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaisissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Kymsote ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

1.4.3 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaisiin osioihin on kirjattu vaatimukset toimitilojen osalta.

1.4.4 Hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kymsotelle palvelusetelillä tuotetun palvelun hintamuutokset sähköisen PSOP-järjestelmän kautta vuosittain 31.10. mennessä niiden palvelujen osalta, joissa hinnan muutokset ovat mahdollisia. Hintojen pitää olla voimassa vähintään

seuraavan vuoden loppuun saakka. Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten tai yleisen kustannustason muutokset. Kymsote voi hyväksyä tai hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa sen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle palvelusopimuksessa määriteltyjen kustannusten (omavastuuosuus, vuokra, ateriamaksut, lisäpalvelut) muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

1.4.5 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset. Mahdolliset peruutusehtojen palvelusetelikohtaiset tarkennukset on kirjattu palvelukohtaisiin osioihin.

1.4.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan Kymsotelle.

1.4.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että Kymsotea.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten, kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti.

Kymsote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Kymsotella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Palvelukohtaiset laatuvaatimukset on määritelty tarkemmin palvelukohtaisissa osioissa.

1.4.8 Tietosuoja

Periaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymsote) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään *Toimittajan seloste käsittelytoimista* -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaan. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

1.5. Kymsoten velvoitteet

Kymsote toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kymsoten asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kymsoten 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, osuudesta tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Kymsoten tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kymsoten on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluttua siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköisesti. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOPin välityksellä sekä kirjallisella viranomaispäätöksellä.

Kymsote ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Kymsote ylläpitää rekisteriä hyväksytyistä palveluntuottajista PSOP-järjestelmässä. Kymsoten hyväksymien palveluntuottajien hintatiedot ja palvelun sisältö tulee olla vertailtavissa PSOP-järjestelmässä.

Kymsoten viranhaltijat antavat asiakkaalle tietoa palveluntuottajista. Kymsoten tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä muulla tavoin järjestetyn palvelun hinta.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta Kymsoten ja palveluntuottajan välille eikä Kymsoten ja asiakkaan välille.

Kymsote edellyttää palveluntuottajilta vähintään palvelukohtaisen kuvauksen mukaista laatua. Kymsote valvoo, että hyväksymiensä palveluntuottajien toiminta täyttää palvelusetelilain mukaiset kriteerit. Kymsotella on oikeus saada palveluntuottajan palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset.

Kymsote sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kymsoten tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/irtisanomisen syyt

1. Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kymsote voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

1.6.Rekisterinpito ja salassapito

1.6.1 Rekisterinpito

Yleisen EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymsoten hallitus, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Kymsoten hallitus on nimennyt käsittelykokonaisuuksille nimetyt rekisterinpitäjät. Kymsoten hallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuoja-asetuksen tarkoittama 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 Kymsotelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kymsote ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat Kymsoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuojasetuksen ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. 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, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta Kymsotelle. Asiakassuhteen päätyessä palveluntuottajan tulee tiedustella palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Kymsote huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla pitää olla edellytykset tietoturvaliseen rekisterinpitoon ja Kymsotella pitää olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan Kymsoten lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kymsotelle.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina Kymsote rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

1.6.2 Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Salassapitovelvoite koostuu kolmesta eri tekijästä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. *Salassapitovelvoitteeseen* kuuluvat *asiakirjasalaisuus*, *vaitiolovelvollisuus* ja *hyväksikäyttökielto*. Julkisuuslaissa on säädetty asiakirjasalaisuudesta viranomaisten asiakirjoja käsiteltäessä sekä asiakirjasalaisuuden sidoksesta vaitiolovelvollisuuteen. Salassapitovelvoitteeseen asiakirjasalaisuuden sekä vaitiolovelvollisuuden yhteydessä kuuluu erottamattomana osana hyväksikäyttökielto salassa pidettävistä tiedoista. Salassa pidettäviä asiakirjoja (Julkl 24 §) ei saa näyttää tai luovuttaa eikä niiden sisällöstä saa keskustella ulkopuolisten kanssa.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muuten tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti Kymsotelle.

Kymsote sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

1.7. Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

1.8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

1.8.1 Yleistä

PSOP-järjestelmä on verkkopalvelu, jonka avulla hoidetaan palveluntuottajien sopimusten hyväksyminen ja valvonta, tapahtumakirjausten teko ja laskutus sekä palveluntuottajien vertailu. PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi sähköisessä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Järjestelmään kirjaudutaan Suomi.fi –tunnistautumisella. Palveluntuottaja voi antaa työntekijöilleen valtuuksia Suomi.fi-sivuston Valtuudet-osion kautta.

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tarjottujen palvelujen mukaisesti. Kymsote on määrittellyt palveluille pakolliset liitteet, jotka liitetään järjestelmään. Vaaditut liitetiedostot on PSOP-järjestelmässä merkitty punaisella tähdellä ja tekstillä ”Vaadittu liite puuttuu”. Tarkempi ohje hakeutumisesta on www.kymsote.fi / Asioi Kymsotessa / Palveluseteli.

Kymsote tarkastaa hakemukset ja tekee kirjallisen päätöksen hyväksymisestä.

1.8.2 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot, vastuuhenkilö tai palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä kuntayhtymälle.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti päivitettävä PSOP-järjestelmään liitetyt liitetiedostot vuosittain huhtikuun loppuun mennessä. Jos palveluntuottaja ei pidä tietojen ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa rekisteristä.

1.8.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymää PSOP-järjestelmän kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä PSOP-järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste. Kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli käy ilmi, ettei asiakkaalla ollut oikeutta palveluun.

Palvelutapahtumat (tapahtumakirjaukset) tulee tehdä järjestelmään etenkin tuntipohjaisissa palveluissa heti, kun palvelu on toteutunut. Näin asiakkaan ja kuntayhtymän on helpompi seurata palveluiden käyttöä ajantasaisesti. Tapahtumakirjaukset on kuitenkin tehtävä viimeistään kuukauden 2. päivänä, muussa tapauksessa ne myöhästyvät ja siirtyvät seuraavan kuukauden aineistoon. Kymsote tarkastaa tapahtumakirjauksia kuukausittain. Erikseen hyväksyttäväksi tulevat ne tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu sovitun maksuehdon mukaisesti, joka on 14 päivää. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään oman asiakasnumeron sekä viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, niistä ilmoitetaan PSOP-järjestelmän kautta. Tämä on tärkeää siksi, että tiedot pitää muuttaa myös kuntayhtymän talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutustiedot PSOP:ssa tai kuntayhtymän talouden järjestelmässä aiheuttavat maksun siirtymisen seuraavaan tilitykseen.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

1.9. Sääntökirjan muuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelipalveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös Kymsoten muuttaessa sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

1.10. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vaikeavammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö itse tekisi, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvat tehtävät voivat sisältää vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihminen tekee säännöllisesti ja toistuvasti, ja jotka kuuluvat kiinteästi jokaisen elämään. Päivittäistoimet voivat liittyä liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteystydestä huolehtimiseen. Avustettava voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja vapaa-ajan viettoon, lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa Kymsoten perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoido. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Henkilökohtaiseen apuun eivät oikeuta sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa tai valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan itsensä määrittelemänä. Silloin ensisijaisina palveluina voivat olla esimerkiksi kotihoito ja omaishoidontuki.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntekemiseen liittyvät välineet. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.1. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

2.2. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määriteltävä kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan asiakassuunnitelma, joka perustuu henkilökohtaisen avun päätökseen. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan vaikuttamismahdollisuus siihen, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avun sisällön määrittelee asiakas palvelusetelin mukaisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja asiakkaan kunnioittamisesta, hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa palvelusopimuksen, jonka toteutumista seurataan.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.

- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteet, toiminnan laajuus ja asiakasryhmä.
- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelusetelin voimassaoloaikaan sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

2.3. Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Suositeltavaa on, että avustajat ovat suorittaneet henkilökohtaisen avustajan kurssin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaista apua antavat työntekijät ovat luotettavia ja soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin. Avustajilta edellytetään hyviä yhteistyötaitoja ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostautan ja soveltuvuuden, jos henkilökohtaista apua tuotetaan alle 18-vuotiaalle henkilölle (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostautan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivalla työntekijällä on esittää henkilöllisyytensä todentamiseksi kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti) asiakkaan luokse mennessään. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä palveluntuottajan tulee huomioida, miten heidän kohdallaan luotettava henkilöllisyyden todentaminen tapahtuu.

Palveluntuottajan henkilöstöä suositellaan osallistumaan kuntayhtymän osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustantamana.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito.

2.4. Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee toimia niin, että sen toiminnasta aiheutuu mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kuntayhtymä edellyttää palvelujen tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden ja menetelmien olevan ympäristöystävällisiä sekä kestävä kehityksen periaatteiden mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa kuntayhtymän ympäristöohjelman kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palveluiden oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

2.5. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että kuntayhtymän vammaispalvelun työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman ja tehnyt palvelusta päätöksen.

Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarvointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen. Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avun tarvetta aiheuttava sairaus tai vamma voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen on kirjattu mihin tarpeeseen henkilökohtainen apu on myönnetty, kuinka paljon sitä on myönnetty ja millä tavoin henkilökohtainen apu järjestetään (palveluseteli).

2.6. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle toistaiseksi tai määräaikaisesti. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan henkilökohtaisen avun tarve ja palvelusetelin vastaavuus palvelutarpeeseen. Jos asiakas haluaa muuttaa henkilökohtaisen avun järjestämismallia, tai asiakkaan palvelujen tarve muuttuu, voidaan palvelusetelimallilla järjestetty palvelu lopettaa. Palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä 23,50 €/tunti. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palvelusetelituottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua. Palvelusetelin tulee kattaa kaikki asiakkaalle myönnetyn palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, myös avustajan matkakulut, ellei vammaispalvelujen kanssa ole muusta sovittu.

Palveluntuottajan arvonlisäveroton hinta (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille:

Arkipäivä ma-pe kello 06-18	23,50
Arki-ilta ma-pe kello 18-23	26,79
Lauantai kello 06-18	28,91
Lauantai-ilta kello 18-23	31,96
Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	44,65
Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18-23	47,94
Arki yö ma-pe kello 23-24 ja 00-06	29,85
Lauantai yö kello 23-24 ja 00-06	35,25
Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 23-24 ja 00-06	51,00

2.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti ja henkilökohtaisen avun palvelusetelissä määriteltyjen aika- ja määräehtojen mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

2.8. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivytyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

Palveluntuottajan tulee sopimuksessa sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta. Avainten luovutus vahvistetaan asiakkaan (tai muun avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakasasiakirjoihin.

2.8.1. Palvelukerran peruutus

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Tästä poiketen, asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Tällaisissa yllättävissä tapauksissa peruutus astuu voimaan välittömästi.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa tai hankkii sijaisen.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa kuntayhtymää asiakkaan ilmoittamista yllättävistä peruutuksista edellä mainituista tilanteista

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

Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

2.8.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.8.3. Palvelun virhe ja viivästyminen

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 palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa, ennen sopimuksentekoa, ja palvelua suoritettaessa. 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 sovituksessa aikataulussa.

Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä 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, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan, 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).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi 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 vain 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.

Reklamaatio ja palaute

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta kirjallisesti tai puhelimitse palvelun laadusta sekä muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

2.9. Palveluiden laskutus

Asiakkaan joutuessa sairaalaan tai mennessä lyhytaikaishoitoon kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käyntejä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

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

2.10. Laadunhallinta ja valvonta

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

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista tilauksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon

Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

2.11. Muut erityiset määräykset

Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

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

Kuntayhtymä ja palveluntuottaja nimeävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Hintojen muutos

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi. Kymsote tarkastaa palvelusetelin arvon vuosittain. Mikäli kuntayhtymä muuttaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelua, pyydetään palveluntuottajia tekemään uusi hinnasto.

2.12. Arvonlisäverotus

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

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoja mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

2.13. Sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPissa olevaan sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kuntayhtymälle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimitamisesta.

2.14. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.8.2022 alkaen toistaiseksi.

2.15. Palvelusetelituottajaksi hakeutumisessa vaadittavat liitteet

Kaikki pyydyt liitteet tulee olla liitettynä sähköisenä PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä Kymsotelle.

PSOP-järjestelmässä pakolliset liitteet on merkitty tekstillä ”Vaadittu liite puuttuu”. Osa liitteistä liitetään yrityksen perustietojen liitteisiin ja osa toimipaikan liitteisiin. Liitä liitteet nimetyille paikoille tai ohjeen mukaan.

Valmiit Kymsoten lomakkeet löytyvät www.kymsote.fi / Asioi Kymsotessa / Palveluseteli

Yritystoiminnan liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Arvonlisäverovelvollisuus Ennakkoperintäkisteri Kaupparekisteriote Tapaturmavakuutustodistus Tyel-vakuutustodistus Työehtosopimus Työnantajarekisteri Työterveyshuolto Vastuuvakuutustodistus Veromaksutiedot	<p>Tiedot saadaan Luotettava kumppani-palvelusta, erillisiä asiakirjoja ei tarvitse hankkia ja liittää.</p> <p>Lupa tietojen hakemiseen annetaan valtakirjalla Luotettava kumppani-palvelulle https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettavakumppani</p>	<p>Raportti ladataan yrityksen perustietojen liitteisiin</p> <p>Liitteiden kohdalle tulee teksti: ”Tämä tieto on tarkistettu Tilaajavastuusta, erillistä dokumenttia ei tarvita”</p>

Palvelukohtaiset liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)	Täytetään Kymsoten excel-lomake tai oma selvitys	Lomake liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin
Ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta	<p>Avi</p> <p>Liitetään, mikäli vastuuhenkilön muutoksesta on tehty ilmoitus Aviin tai laaditaan itse ilmoitus</p>	<p>Ilmoitus liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin</p> <p>- oma selvitys liitetään Muu liitekohtaan</p>
Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Kymsote	Täytetään Kymsoten ilmoituslomake	Ilmoituslomake liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin Muu liitekohtaan

Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Omavalvontasuunnitelma	Laaditaan Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma -lomakepohjalle tai lomakepohjan mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.	Asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin
Palvelukuvaus	Palveluntuottaja laatii palvelukuvausten tuottamastaan palvelusta	Asiakirja liitetään toimipaikan liitteisiin
Seloste käsittelytoimista_Kymsote rekisterinpitäjänä	Täytetään Kymsoten word-lomake Seloste käsittelytoimista_Kymsote rekisterinpitäjänä HUOMIOI, että Kymsote on rekisterinpitäjänä palvelusetelipalveluissa!	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin Rekisteriseloste-kohtaan
Toimintasuunnitelma	Palveluntuottaja laatii - päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	Asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin
Toimintakertomus	Palveluntuottaja laatii - toimintakertomuksen tulee sisältää: henkilöstön vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat, palvelua koskevat valitukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet, tilinpäätös - päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä tai viimeistään toimintakertomuksen valmistumisen jälkeen	Asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin
Yel-vakuutustodistus	Vakuutusyhtiö	Todistus liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin