



Palvelusetelissäntökirja

Palvelukohtainen osa:
Henkilökohtainen apu ja omaishoidon
tuen sijaishoito kotona

Vammaispalvelut

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2023 alkaen

Sisällys

1. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo	2
2. Henkilökohtaisen avun palveluseteli	2
3. Omaishoidon tuen sijaishoito kotona	2
4. Palveluiden laatuvaatimukset.....	3
4.1. Palvelun yleiset vaatimukset.....	3
4.2. Henkilöstö	3
5. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	4
5.1. Palvelukerran peruutus.....	4
5.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	4
5.3. Palvelun virhe ja viivästys	5
5.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	5
5.4.1. Oikaisu ja hyvitys.....	5
5.4.2. Sopimuksen purku.....	5
5.4.3. Vahingonkorvaus.....	5
5.5. Reklamaatio ja palaute	6
6. Palveluiden laskutus	6
6.1. Palveluntuottaja	6
6.2. Asiakas.....	6
7. Palvelusetelien arvo	7
8. Sääntökirjan sitovuus.....	7
9. Noudatettava lainsäädäntö	7

1. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palveluseteli myönnetään palveluntarpeen selvittämisen jälkeen. Myöntämisperusteina käytetään lakia vammaispalveluista ja lakia omaishoidon tuesta. Hyvinvointialueen viranhaltija tekee päätöksen setelin myöntämisestä.

Palvelusetelillä vammaisen henkilö voi hankkia hänelle myönnettyjä avustuspalveluja itse valitsemaltaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymältä palveluntuottajalta. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään hyvinvointialueen omaa palvelua.

Palvelusetelipäätöksessä määritellään mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Asiakas ja palveluseteliyrittäjä sopivat palvelun tuottamisen ajankohdasta ja palvelun tarkemmasta toteuttamisesta.

Hämeenlinnan ja Janakkalan alueella on toistaiseksi käytössä Vaanan sähköinen palvelusetelijärjestelmä. Hyvinvointialueen muilla alueilla ei toistaiseksi ole sosiaalipalveluissa käytössä erillistä palvelusetelijärjestelmää. Jatkossa on tarkoitus siirtää koko hyvinvointialueella yhteen yhteiseen palvelusetelijärjestelmään.

2. Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Palveluseteli on yksi tuotantotapa vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun toteuttamiseen.

Tarkoituksena on, että asiakkaat pystyvät asumaan mahdollisimman kauan kotona heidän tarvitsemiensa tukien turvin. Eli tavoitteena on mahdollisimman kevyet ja normaalit palvelut raskaiden asumispalveluiden sijaan.

Avustamisella tarkoitetaan säännöllisesti päivittäistoiminnoissa tapahtuvaa välttämätöntä avustamista mm. pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, vaate- ja ruokahuollossa, kodinhoidossa asiointissa ja liikkumisessa. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tarkoitetaan vammaisen henkilön avustamista tavanomaiseen elämään liittyvissä asioissa.

Henkilön avustamisen tarve vaihtelee. Asiakkaan toimintakyky ja palvelutarve arvioidaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä hyvinvointialueen vammaispalvelujen asiakasohjausyksikön, asiakkaan ja tarvittaessa hänelle läheisen henkilön ja palveluyksikön yhteistyönä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeet ja palvelut.

Hyvinvointialueen vammaisten asiakasohjausyksikkö määrittää asiakkaan tarvitseman henkilökohtaisen avun ja sen laajuuden (mm. tuntimäärä).

3. Omaishoidon tuen sijaishoito kotona

Palvelua annetaan omaishoidon tuen saajille, jotka saavat omaishoidon tukea hyvinvointialueen vammaispalveluista. Avustamisella mahdollistetaan omaishoidon tuen vapaiden pitäminen. Laki omaishoidon tuesta säättää vapaiden määrän. Avustaminen voi tarkoittaa myös itsenäistyvän nuoren vammaisen henkilön oman asumisen tukemista.

Asiakkaan toimintakyky ja palvelutarve arvioidaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä hyvinvointialueen vammaispalvelujen, asiakkaan ja tarvittaessa hänelle läheisen henkilön ja palveluntuottajan yhteistyönä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeet ja palvelut.

Avustamisen sisältö ja kesto riippuu hoitajan ja hoidettavan tilanteesta. Palvelulla tuetaan hoitajan jaksamista.

4. Palveluiden laatuvaatimukset

4.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Hyvinvointialueen palvelusetelien yleiset vaatimukset on määritelty palvelusetelin sääntökirjan yleisessä osassa.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia vammaisten henkilöiden palveluja koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymiä palvelusetelien palvelusisältöjä.

Palveluntuottajalta edellytetään vähintään sääntökirjan mukaista palvelua, ammattitaitoista ja ilmoitusten mukaista henkilökuntaa, joustavaa, luotettavaa ja täsmällistä toimintaa sekä nopeaa reagointikykyä asiakkaiden ja tilaajan muuttuviin tarpeisiin. Tämä edellyttää palvelujen räätälöintivalmiutta. Henkilöstön vaihtumista on vältettävä ja henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua. Palvelujen tuottaminen voi edellyttää myös vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaamista.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

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

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajalta edellytetään asiakastyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja voimassa olevia säädöksiä tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

4.2. Henkilöstö

Avustamiselle ei ole koulutusvaatimuksia.

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

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee olla asiakaspalveluun soveltuva ja kykenevä työskentelemään vammaisten henkilöiden kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

Suosittelavaa olisi, että osalla henkilökunnasta olisi osaamista vaihtoehtoista kommunikaatiomenetelmistä.

5. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

5.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun tuottamiseen riittävä henkilöstö ja varajärjestelmä mahdollisia äkillisiä poissaoloja varten.

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.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

5.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrääjäksi tai enintään asiakkaan 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, jos asiakas irtisanoo sopimuksen. Irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa, jos palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Palveluntuottajan on tehtävä irtisanominen kirjallisesti.

5.3. Palvelun virhe ja viivästys

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

5.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

5.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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.

5.4.2. 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).

5.4.3. 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 viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

5.5.Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot on annettava tiedoksi myös hyvinvointialueelle.

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

6. Palveluiden laskutus

6.1.Palveluntuottaja

Palvelusetelin arvo sisältää asiakkaan luona vietetyn ajan. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä.

Sosiaalipalvelujen palvelusetelien laskutuksessa noudatetaan Kanta-Hämeessä toistaiseksi alueellisesti kahta erilaista tapaa.

Hämeenlinnan ja Janakkalan alueilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä Vaana. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaanan internet-pohjaisessa ohjelmassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu lisäksi suorittamaan voimassa olevan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen tai palvelupalkkion.

Muualla Kanta-Hämeen hyvinvointialueella laskutetaan sähköisellä laskulla. Tarkempi palvelusetelien laskutukseen liittyvä ohje julkaistaan erikseen. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan hyvinvointialueen laskutusohjetta.

6.2.Asiakas

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Asiakas maksaa omavastuusuutena palveluntuottajalle palveluntuottajan kyseisestä palvelusetelipalvelusta perimän hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä mahdolliset matkakulut.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle kokonaan mahdolliset lisäpalvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Lisäpalveluista on sovittava aina erikseen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäättökseen tehneelle viranhaltijalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

7. Palveluseteleiden arvo

Sekä henkilökohtaisen avun että omaishoidon tuen sijaohidon palvelusetelien arvo ajalla 1.1.2023 lukien on 25 euroa tunnilta kello 6.00–21.00 välisenä aikana. Yölisä on kello 21.00–06.00 välisenä aikana 30 prosenttia.

Sunnuntaillisä on 100 prosenttia arkihinnasta kaikkina vuorokauden aikoina. Sunnuntaillisät maksetaan myös arkipyhinä, juhannus- ja jouluaattona sekä itsenäisyyspäivänä. Hinnat ovat arvonlisäverottomia. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä.

Hyvinvointialue määrittelee em. palvelusetelien arvot vuosittain.

8. Sääntökirjan sitovuus

Lähettämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille. Sääntökirjat ovat nähtävissä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen nettisivuilla.

9. Noudatettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomessa voimassa olevaa lainsäädäntöä.