

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen  
avun palveluseteli

– VAATIMUKSET JA OHJEET  
PALVELUNTUOTTAJALLE

”SÄÄNTÖKIRJA”



Kauniaisten kaupunki  
Grankulla stad

## Sisällys

1 Palveluseteli .....	17
2 Sääntökirja .....	3
3 Sääntökirjan muuttaminen .....	4
4 Sääntökirjan voimassaoloaika .....	4
5 Määritelmät .....	4
6 Palveluntuottajan hyväksyntä.....	4
7 Palveluntuottajan hyväksymisen ehdollisuus .....	4
8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	5
9 Palveluntuottajan velvoitteet .....	5
9.1 Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset .....	5
9.2 Muut yleiset vaatimukset .....	6
9.3 Toimitettavat asiakirjat .....	7
10 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat .....	8
11 Palvelusetelin prosessi henkilökohtaisen avun yhteydessä.....	8
11.1 Sopimussopimukset.....	8
11.2 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat .....	8
11.3 Palveluntuottajan velvollisuudet .....	8
11.4 Asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	9
12 Palvelun sisältövaatimukset.....	9
13 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	10
13.1 Palvelukerran peruutus.....	10
13.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	10
13.3 Palvelun virhe.....	10
13.4 Palvelun viivästyminen.....	11
13.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset .....	11
13.6 Reklamaatio ja palaute .....	12
13.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	12
13.8 Salassapitovelvollisuus.....	13
14 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle .....	13
15 Toiminta virhe- ja viivästystilanteissa .....	13
16 Palvelujen hinnoittelu .....	14
16.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu .....	14
16.2 Palvelumaksu/laskutus .....	14

17	Henkilötiedot ja tietosuoja .....	15
18	Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot.....	16
19	Laadun seuranta.....	17
20	Vastuut ja vakuutukset .....	17
21	Noudatettava lainsäädäntö .....	17

## 1 Palveluseteli

Palveluseteli on palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämä sitoumus korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Tässä sääntökirjassa palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan asiakkaalle antamaa palveluseteliä, jolla asiakas hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

## 2 Sääntökirja

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Tässä sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit palveluntuottajille vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua koskien. (569/2009)

Sääntökirja rakentuu sen selostusosasta sekä yleisestä ja erityisestä osasta. Selostusosassa (luvut 1-8) kuvataan sääntökirjan roolia ja sen käyttötarkoitusta. Yleinen osa (luvut 2-10) sisältää yleiset, palvelusta riippumattomat palveluntuottajaa koskevat vaatimukset. Henkilökohtaisen avun tuottamista koskevat vaatimukset on kirjattu erityiseen osaan (luvut 11-22). Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

### 3 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin vaatimuksiin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita vaatimuksia muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### 4 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

### 5 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) asiakkaalla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
- 2) sitoumuksella palveluntuottajan kunnalle vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan antamaa sitoumusta toimia palveluseteliä vastaan tuottamissaan palveluissa tämän sääntökirjan vaatimusten mukaisesti
- 3) palvelupalautteella palveluntuottajan kunnalle toimittamaa raportointia koskien palveluseteliä vastaan tuottamaansa palvelua
- 4) hyväksytyjen palveluntuottajien luettelolla kunnan ajantasaisena ylläpitämää luettelo niistä palveluntuottajista, jotka on hyväksytty vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajiksi. Asiakas vertailee palveluntuottajia tämän luettelon avulla.

### 6 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

### 7 Palveluntuottajan hyväksymisen ehdollisuus

Palveluntuottaja voidaan olla hyväksymättä ja hyväksyminen peruuttaa:

- mikäli kunnalla on kahden viimeisen vuoden ajalta dokumentoituja negatiivisia kokemuksia palveluntuottajan toiminnasta. Dokumentoinnin tulee olla asianmukaisesti suoritettu (esim. virheen

laatu ja sisältö, miten havaittu, onko reklamoitu, milloin, onko annettu korjauskehoitus ja onko virhe korjattu kohtuullisessa ajassa).

- mikäli kunnalla on perustellusti syytä uskoa, että palveluntuottaja tai palveluntuottajan palveluksessa toimiva henkilö on syyllistynyt rikokseen tai ammattitoiminnassaan muuhun vakavaan virheeseen tai laiminlyöntiin, joka heikentää asiakkaiden mahdollisuutta luottaa palveluntuottajan kykyyn toimia tämän sääntökirjan mukaisesti.

## 8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa,

mikäli:

- 1) hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- 2) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia;
- 3) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- 4) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, mikäli palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

## 9 Palveluntuottajan velvoitteet

### 9.1 Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

b) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninhallitus tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittavan palveluntuottajan on luvan hakemisen sijaan tehtävä kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot rekisterin pitoa varten. Kunta liittää ilmoitukseensa oman lausuntonsa, josta tulee ilmetä kunnan perusteltu arvio siitä, täyttääkö ilmoituksenvarainen palvelutoiminta yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa säädetyt edellytykset.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutusikäntä.

## 9.2 Muut yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat vaatimukset:

a) Palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus.

b) Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

c) Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

d) Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

e) Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palvelupalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

f) Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

g) Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

h) Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

i) Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

j) Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

k) Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

### 9.3 Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajien tulee hakeutuessaan palvelusetelipalvelun tuottajaksi toimittaa (sähköisesti tai paperisena) selvitys seuraavien vaatimusten todentamiseksi:

1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

2) Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä.

3) Palveluntuottajan lakisääteiset maksut tulee olla suoritettu.

4) Palveluntuottajan on ilmoitautuessaan palveluntuottajaksi ilmoitettava käyttämänsä alihankkijat.

Kaikkien asetettujen hyväksymiskriteerien tulee täytyä myös alihankkijoiden osalta. Edellisten lisäksi palveluntuottajan on tehtävä aluehallintoviraston ohjeistamalla tavalla kirjallinen ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta sille kunnalle, jossa palveluja annetaan.



## 10 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunta arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen.

## 11 Palvelusetelin prosessi henkilökohtaisen avun yhteydessä

### 11.1 Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

### 11.2 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu –palvelun kirjallisesti tai esimerkiksi puhelimitse. Asiakkaan ja palveluntuottajan välillä syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty.

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat tilauksen ja tilausvahvistuksen perusteella määrittyvät yksilölliset palvelusopimuksen ehdot ja nämä yleiset sopimusehdot. Henkilökohtainen apu -palvelun yleiset sopimusehdot kuuluvat kunnan laatimiin palveluntuottajien hyväksymiskriteereihin (ks. luku 14).

### 11.3 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai -välittäminen ei ole sosiaalipalvelua. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu -palvelun asiakkaan tilauksessa / yksilöllisen palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu – palvelun antamiseen (ks. 13.1.).

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palveluntuottajalla tulee olla kokemusta yritystoiminnasta tai palvelujen tuottamisesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä kunnalle

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. (ks. 17. ja 20.)

#### **11.4 Asiakkaan asema ja velvollisuudet**

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu -palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

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 viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **12 Palvelun sisältövaatimukset**

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja

valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta, saajalta sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta on selvittävä, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

## **13 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

### **13.1 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

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

### **13.2 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 palvelun tultua tuotetuksi.

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

### **13.3 Palvelun virhe**

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 12 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. (KSL 8:12 § 4.momentti)

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa 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 on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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 viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

### **13.4 Palvelun viivästyminen**

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituissa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

### **13.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset**

#### **13.5.1 Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästyminen) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### **13.5.2 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä tai erillisellä lomakkeella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle.

Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **13.5.3 Sopimuksen purku**

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

### **13.5.4 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 vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### **13.6 Reklamaatio ja palaute**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu –palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

### **13.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa

ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, -asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

### 13.8 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## 14 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottaja voi raportoida antamansa palvelut haluamassaan tahdissa. Raportointi tapahtuu sähköpostitse osoitteeseen: pia.lokstrom@kauniainen.fi Raportin tulee sisältää:

- asiakasnumero/päätösnumero, jolle palvelua annettu (ei nimeä tai muita asiakkaan tunnistetietoja)
- palvelun tuottamisen päivämäärät ja kellonajat puolen tunnin tarkkuudella
- mahdollisesti lisätietoja raportoituja palvelutapahtumia koskien

## 15 Toiminta virhe- ja viivästystilanteissa

Poikkeamatilanne on palvelun virhe- tai viivästystilanne tai jokin muu tapahtuma, joka on vastoin sääntökirjan vaatimuksia tai vastoin asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta. Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

laatuun liittyvä (reklamaatio)

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen

asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- turvallisuuden tunteen kokemus
- avustajan osaaminen
- avustajan vuorovaikutustaidot

[Negatiivinen palaute = sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut mutta asiakkaalle jää jokin kielteinen tai huono tunne palvelun sisällöstä tai laadusta.]

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti hyväksyessään palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia. Asiakas voi reklamoida ja antaa palautetta myös

suoraan palveluntuottajalle tai kunnalle. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot kaupungille sähköpostitse osoitteeseen **jaana.myhrberg@kauniainen.fi**. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Ennalta määritellyissä tilanteissa (olennaiset virhe- ja viivästystilanteet sekä palveluntuottajan laatuindeksin laskiessa tietyn rajan alle) kunta käsittelee palveluntuottajan antamat selvitykset. Kunta ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Kunta käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset.

## 16 Palvelujen hinnoittelu

### 16.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

Hinnasto:

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

Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan takaisin saamansa palvelusetelin arvon, mikäli kunta toteaa, että annettu palvelu ei ole ollut tässä sääntökirjassa mainitun sisällön ja laadun mukaista.

### 16.2 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä kunnan palveluseteliprosessin vaatimalla tavalla. [Palveluntuottaja saa yksityiskohtaiset toimintaohjeet]

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu -palvelusta.

Muiden palvelujen (muu kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa henkilökohtainen apu -palvelun kunnan myöntämällä

palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi kunnalta. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa tehtyjen työtuntien perusteella kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Asiakkaan tulee hyväksyä palveluntuottajan laatimat työtuntilistat ennen laskutusta kunnan ylläpitämässä järjestelmässä tai palveluntuottajan laskun liitteeksi tulevalla paperisella palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

## 17 Henkilötiedot ja tietosuoja

Palvelusetelilain mukaan kunta on rekisterinpitäjänä vastuussa palvelusetelipalvelujen tuottamisen yhteydessä syntyvistä asiakasrekistereistä riippumatta rekistereiden fyysisestä sijainnista ja kirjaamisen tekijästä. Palveluntuottaja vastaa itse tekemiensä merkintöjen tietosisällöstä.

Henkilötietoihin liittyvät tietotarpeet tulevat ajankohtaisiksi siinä vaiheessa kun asiakas on päättänyt ottaa tarjotun palvelusetelin. Palveluntuottajalle toimitetaan riittävä tietosisältö asiakkaasta ja hänelle annetusta palvelusetelistä.

Käytännössä asiakkaan tietosuoja varmistetaan sillä, että palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta nähdä muuta kuin vain välttämättömät tiedot asiakkaasta ja hänelle annetusta palvelusetelistä.

Välttämättömät tiedot ovat:

- asiakkaan palvelusetelipäätös
- asiakkaan sukunimi ja etunimet
- asiakkaan osoite
- palvelusetelin käyttökohde
- palvelusetelin voimassaolo ja määrä
- Lisäksi palveluntuottajalle voidaan palvelusetelin tietojen yhteydessä välittää olennaisia ja asiakaskohtaisia lisätietoja. Lisätietojen antaminen edellyttää asiakkaan toivetta ja/tai suostumusta.

Palvelua tilatessaan asiakas vastaa muiden olennaisten lisätietojen antamisesta palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja kirjaa nämä tiedot palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottaja kirjaa palvelusetelijärjestelmään myös muut asiakkaan kanssa tilatessa erikseen sovitut asiat.

Palveluntuottaja ei saa kirjata/kerätä asiakaskohtaista tietoa muualle kuin kunnan sähköiseen palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottaja voi pitää itsellään tilaus/ajanvarauskirjaa. Tilaus/ajanvarauskirjaan saa tallentaa asiakkaan nimen, asiakasnumeron sekä palvelun toteutuksen ajan ja paikan. Palveluntuottaja saa myös reskontrassaan ylläpitää tarvittavia seurantatietoja laskutusta varten.



Kunta päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakkaan tekemät virheenoikaisua ja tarkastusoikeutta koskevat pyynnöt osoitetaan kunnalle.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palvelusetelipalvelujen ja muiden palvelujen rekisterit on pidettävä erillään toisistaan. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

## 18 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle ja ylläpitää seuraavia tietoja:

- Y-tunnus
- nimi
- tilinumero
- yhteyshenkilö kunnalle
- yhteyshenkilö asiakkaille
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite
- www-sivut
- toimipaikat
- postiosoite
- käyntiosoite
- toimipaikan esteettömyys
- puhelinnumero, vastausaika
- haluaako tiedot tilauksista sähköpostilla ja/tai tekstiviestillä
- palvelujen tarjoamisalue (esim. postinumeroinnain)
- palvelujen tarjoamisaika (vuorokauden ajat, viikonpäivät, kuukaudet)
- asiakasryhmät, joille palvelua erityisesti tarjotaan (esim. lapset, aikuiset, erilaiset vamma-ryhmät...)
- avustajina toimiville annettu perehdytys
- pystyvätkö avustajat:

nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä

tulemaan kotiin, jossa lemmikkieläimiä

tulemaan allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita

tuoksujia, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

avustajien kielitaidot mukaan lukien viittomakieli yms.

- palvelutoiminnan arvot
- yleiskuvaus palveluntuottajan toiminnasta

## **19 Laadun seuranta**

Kohdissa 14.6. ja 16. kuvattujen toimenpiteiden lisäksi kunnalla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kunnan kanssa.

## **20 Vastuut ja vakuutukset**

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajalla tulee olla 9.1 kohdassa mainittu vastuuvakuutus kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

## **21 Noudatettava lainsäädäntö**

Palveluntuottajan kunnalle antaman sitoumuksen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan tekemän sopimuksen toteuttamisessa ja seurannassa noudatetaan Suomen lakia.