



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Henkilökohtaisen avun palvelusetelisääntökirja

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 21.12.2022 § 458

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 20.12.2023 § 510



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	4
1. Sääntökirja	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	4
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika	5
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
3.1 Asiakkaan asema	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	7
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	8
4. Palveluntuottaja	10
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä	10
4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet	11
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	14
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi	15
4.5 Valvonta	15
4.6 Vastuut ja vakuutukset	16
4.7 Menettely sääntörikkomuksissa	16
4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	17
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	18
6. Palvelun laskutus ja hinnoittelu	19
6.1 Lapin hyvinvointialue	19
6.2 Asiakas	20
7. Verotus	20
8. Sähköinen palveluseteli	21
II PALVELUKOHTAINEN OSIO	23
Henkilökohtainen apu	23
Yleistä	23
1 Sopimusosapuolet/palvelusetelin käyttö	24
1.1 Sopimuksen syntyminen ja päättyminen/ irtisanominen	24
1.2 Palveluntuottajan velvollisuudet	25
1.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet	27
1.4 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma	28
1.5 Raha-asioiden hoito	28
2. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	28
2.1 Palvelukerran peruutus	28
2.2 Palvelun virhe	29



2.3	Palvelun viivästyminen.....	29
2.4	Reklamaatio ja palaute.....	31
2.5	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	31
3.	Palvelujen hinnoittelu.....	31
3.1	Palvelujen sallittu hinnoittelu.....	31
3.2	Palvelusetelin hintojen muutokset.....	31
3.3	Palvelumaksu/laskutus.....	32
4.	Muuta.....	33
4.1	Laadunhallinta.....	33
4.2	Omavalvonta.....	33
5.	Palvelutuotteet	34
5.1	Henkilökohtaisen avun avustajapalvelu	34
5.2	Henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu	35
	Lainsäädäntö	38
	Liitteet	39



I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkoissa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti, kirjaamo@lapha.fi, kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.



1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.1.2023.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §: n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
3. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.
4. **Palvelusetelilakia** sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystalvueluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvuelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
5. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §: ssä säädetyllä tavalla.
6. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).
7. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.



8. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta; laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 § sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008)

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä



kirjallisesti.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /



potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelujentuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 2, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt Lapin hyvinvointialueella noudatettavan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjan. Asiakirjassa määritellään hyvinvointialueen tietoturvallisuuden päämäärät, periaatteet ja toteuttaminen. Palveluntuottajan noudattaa liitteen 3 mukaista tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka).



Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (Liite 4. Ohje LHA_osto_Granite koulutusohje).

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään, joka täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottajan tulee noudattaa oheista Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista).

Rekisterinpitäjä suosittelee, että palveluntuottaja siirtyy kanta-soveltuvuuteen, jotta rekisterin käyttöoikeus voidaan ottaa käyttöön, kun se tulee mahdolliseksi asiakas/potilasjärjestelmän osalta.

Tietoturvapoikkeamat ja vahingonkorvaukset

Lapin hyvinvointialue on määritellyt tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt liitteessä 5. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 5 mukaisesti (liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 1 henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 7 vahingonkorvaus ja vastuun rajoitukset. Tietosuojalainsäädäntö edellyttää koko vahinkotapahtuman korvaamista. Palveluntuottaja on vahingon aiheuttaessaan vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämistä vaatimuksista, vahingoista (sekä välittömistä että välillisistä), kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista sanktioista, joita rekisterinpitäjälle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitettä tai tietosuojalainsäädäntöä.

Arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan veloituksetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 6 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja



käsittelyohje). Arkistointi- ja käsittelyohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen (liite 7. LHA_ostot_salassapito- ja käyttäjäsitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät ja opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta.

Etäpalvelu

Video- ja kuvapuhelinpalvelun kautta tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja käyttää ensisijaisesti etäyhteysvälinettä, joka on suunniteltu sote-toimintaympäristöön ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 8 ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä etäyhteyksiä käytettäessä (liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä).

Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa.

4. Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta palveluseteli.

Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu hakulomakkeiden yhteydessä.

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään 30 vrk kuluessa siitä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi liitteineen. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään



palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569).

Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926),
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valtakunnalliselta toiminnalta,
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluseteli hakemuksen taikka vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista. Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.



Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamislupa myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

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

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava



sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassapidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (1050/2018) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin. Palvelun keskeytyessä palveluntuottajalle korvataan vain palvelussa toteutuneet läsnäolopäivät tai toteutunut palvelu.

Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä.

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen.

Työnantajan on omavalvonnan keinon huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai



sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä.. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että ammattihenkilöstön (Sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, toimintaterapeutti) tehtävänkuvat on tarkasti määritelty ja että tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnot. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Lapin hyvinvointialueen vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan.



Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaiden tulee täyttää sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisperusteet. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Lapin hyvinvointialueen hyväksymät palveluiden piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen.

4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä hyvinvointialueen viranhaltijalle sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut asiakassuunnitelman
3. Tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa.

Palveluita annetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

Asiakas kieltäytyy palvelusetelistä

Mikäli asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, silloin asiakas ohjataan Lapin hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, §6).

4.5 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.



Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Valvontaa toteutetaan voimassa olevan Lapin hyvinvointialueen valvontaohjelman mukaisesti.

4.6 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

4.7 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe.

Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk: n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk: n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan.

Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.



Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta



- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. 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.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §: ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §: n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle



voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Palvelun laskutus ja hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli laskutusjärjestelmä.

Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelujärjestelmä, joilta käy ilmi käytösosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

6.1 Lapin hyvinvointialue

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalautte.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.7).

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka työskentelevät asiakkaan kotona, voivat laskuttaa matkakorvauksia Lapin hyvinvointialueelta. Aiemman käytännön mukaan osassa palveluja matkakorvauksia on voinut laskuttaa asiakkaalta ja osassa matkat ovat olleet omakustanteisia.

Matkakorvausta voi hakea, jos

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.



- Matka asiakkaan luona on **yli 5 kilometriä** palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luona. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea **enintään 50 kilometrin** yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on **0,53 euroa/kilometri**, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Muita erillisiä kustannuksia kuten laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

6.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelisääntökirjojen palvelukohtaisissa osiossa määritellään ne palvelut, joista palvelun käyttäjältä menee omavastuu sekä ne palvelut, joista ei mene omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajalla on virheitä laskutuksessa, ne täytyy korjata niin hyvinvointialueen kuin asiakkaan laskutuksen osalta. Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto- tai muita kuluja.

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimusmallin.

7. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta



kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §: n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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.

8. Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeustapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä.

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue
OVT: 003703575029



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Operaattoritunnukset:

003732213326210 Sosiaalipalvelut, perheiden ja työikäisten palvelut

003732213326240 Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut

003732213326270 Sosiaalipalvelut, ikääntyneiden palvelut

Y-tunnus: 3221332-6

Kirjaamo:

kirjaamo@lapha.fi

Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue

PL 8041

96101 Rovaniemi



II PALVELUKOHTAINEN OSIO

Henkilökohtainen apu

Yleistä

Palvelusetelillä toteutettava henkilökohtainen apu koskee vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) (jatkossa vammaispalvelulaki) 8c §:n mukaista vaikeavammaiselle henkilölle järjestettävää henkilökohtaista apua Lapin hyvinvointialueella.

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammaisen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on lisätä vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, itsenäisyyttä ja itsenäistä toimintakykyä sekä parantaa hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan toimintaan yhdessä muiden kanssa vamman tai sairaiden rajoituksista huolimatta. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Palvelu sisältää avustajan suorittaman välttämättömän avustamisen kaikissa niissä asioissa, jotka vammaisen tekisi itse mutta ei vammansa tai sairautensa aiheuttaman toimintarajoitteen vuoksi kykene. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan.

Henkilökohtaista apua järjestetään vammaisille henkilöille, joiden avun tarve vaihtelee lyhytaikaisista käynneistä pitempiaikaiseen avuntarpeeseen. Henkilökohtaista apua hankitaan palvelusetelillä esimerkiksi tilanteissa, joissa:

- 1) avustajan tarve on äkillistä ja lyhytaikaista esimerkiksi silloin kun asiakkaan vakituinen avustaja sairastuu tai hänelle tulee muu ennakoimaton ja odottamaton este
- 2) avustajan tarve on säännöllistä toistuvaa mutta lyhytkestoista esim. välttämätöntä apua asiointiin, harrastuksiin tai kuntouttavaan vapaa-ajan toimintaan
- 3) avustajan tarve on säännöllisesti toistuvaa ja pitkäkestoista ja vammaisen henkilö tarvitsee henkilökohtaista apua päivittäisissä toiminnoissaan, ja hän ei avustettunakaan pysty toimimaan avustajansa



- 4) työnantajana tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä, 0-30 h / kk

Henkilökohtaisen avun järjestäminen vammaiselle henkilölle perustuu hyvinvointialueen virkasuhteessa olevan sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään arviointiin asiakkaan palvelujen tarpeesta, tämän pohjalta tehtyyn asiakassuunnitelmaan sekä viranhaltijan tekemään päätökseen palvelun myöntämisestä. Palveluntuottajan laatimasta toteuttamissuunnitelmasta ilmenee palvelun sisältö, palvelun määrä ja vuorokauden/viikon aika, palveluun kuluva keskimääräinen aika.

Palvelusetelin arvo määritellään yksilökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnissa.

Palvelusetelituottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaalle palvelua tämän tarpeen mukaan.

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

Palvelusetelillä toteutettavat tuotteet Lapin hyvinvointialueella:

- 1) henkilökohtaisen avun avustajapalvelu
- 2) henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

1 Sopimusosapuolet/palvelusetelin käyttö

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä kuluttaja-asemassa oleva vammainen henkilö.

1.1 Sopimuksen syntyminen ja päättymisen/irtisanominen

Myönteisen viranhaltijapäätöksen/palvelusetelin saatuaan asiakas valitsee palveluntuottajan Lapin hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista ja tilaa palveluntuottajalta henkilökohtaisen avun palvelun. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Lapin hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimuksen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa



sopimuksen ehtojen mukaisesti.

1.2 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 henkilökohtaista apua asiakkaan tilauksessa /palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja ei voi määrittellä palvelun sisältöä tai siihen käytettävää aikaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu tuotetaan luotettavasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Asiakkaalle annettavan palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava asiakkaan tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/200) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät palvelun antamiseen. Palveluntuottajan on rekrytoidessaan henkilökuntaa varmistuttava hakijan soveltuvuudesta ja kyvystä palvelun toteuttamiseen ja palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu ja laskutus suoritetaan laadukkaasti ja oikein. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan on huolehdittava, että avustajina toimivat tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on tarkoitettu.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen asiakkaan tarpeita vastaava kielitaito.

Palveluntuottajan on huomioitava mahdolliset asiakkaan tarvitsemat vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät.

Palveluntuottajalla on riittävät hygieniaohteet. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat suojakäsineet yms. suojavälineet. Palveluntuottajalla on kirjallisesti kuvatut toimintaohjeet, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että avustajina toimivilla henkilöillä on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessä.



Näkövammaisen kanssa toimiessa avustajalla tulee olla pistekirjoituksella varustettu henkilökortti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävät kansalaistaidot esim. toimia hätätilanteessa.

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun asiakkaan tarpeen mukaisesti, viivettä ja sovitusti.

Palveluntuottajan on kuitattava saaneensa asiakkaan tilauksen. Kuittaus tehdään asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla menettelytavalla.

Ammatillista avustajapalvelua tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tai nimetty työntekijä ilmoittaa välittömästi asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle/viranhaltijalle joka yhteistyössä asiakkaan kanssa tarkentaa tarvittaessa asiakassuunnitelmaa. Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa (asiakkaan toiveen mukaan) yhteistyötä myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta tai asiakkaalle päätöksen mukaan myönnetystä palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Tällaisesta muusta palvelusta ei voi laskuttaa palvelusetelillä, vaan asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista.

Asiakasasioista vastaava yhteyshenkilö

Palveluntuottajan tulee nimetä henkilökohtaisen avun yhteyshenkilö asiakasasioissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilö on asiakkaan tavoitettavissa puhelimitse klo 8–16 arkipäivisin. Yhteyshenkilölle tulee olla nimettynä sijainen. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava viipymättä. Yhteyshenkilön tulee informoida palvelun ostajaa, mikäli palvelun tuottamisessa on ongelmia.

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata henkilökohtaisen avun käytännön toteuttamisesta, avustajien työnjohdosta ja huolehtia palvelun toteuttamisesta asiakkaan luona sisältäen sijaisjärjestelyt ja viivytyksettömän palvelun toteuttamisen kaikissa tilanteissa sekä toimia yhteyshenkilönä asiakasasioissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilöllä tulee olla riittävä käsitys asiakkaan tilanteesta ja pyrkiä järjestämään asiakkaalle sopiva, osaava ja tehtävien suorittamisen valmiudet omaava työntekijä avustajaksi. Asiakkaalla tulee mahdollisuuksien



mukaan olla mahdollisuus vaikuttaa avustajansa/avustajiensa valintaan. Mikäli mahdollista, tuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan tahto käyttää samaa työntekijää avustajanaan eri avustamistilanteissa.

Yhteyshenkilön vastuulla on, että asiakkaalla on voimassa oleva toteuttamissuunnitelma.

Yhteyshenkilön vastuulla on huolehtia avustajien perehdyttämisestä ja avustajien osaamisen varmistamisesta silloin kun asiakkaan palvelutarve edellyttää avustajalta erityisiä taitoja esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kansa kommunikointia, oikeaa nostamisen ergonomiaa tai taitoja käsitellä erilaisia apuvälineitä.

Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen osallistumaan mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan työntekijän/viranhaltijan ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan työntekijälle muun muassa tilanteista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelun laajuuteen, tarpeeseen tai sisältöön ja tilanteista, joissa palvelua ei voida asiakkaalle järjestää. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa yhdessä hyvinvointialueen työntekijän kanssa ja edesauttamaan omalta osaltaan palvelun järjestämistä.

Ammatillisen avustajapalvelun yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti ja vähintään yhden vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

1.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelun tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialuetta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakas toimittaa voimassa olevan asiakassuunnitelman palveluntuottajalle. Asiakkaan palvelu suoritetaan asiakkaan toiveen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan luona on tuntilista, mihin palveluntuottajan työntekijä kuittaa tehdyt tunnit. Palveluntuottaja palauttaa lomakkeen palvelun järjestäjälle kuukauden 5. päivä. Palvelunjärjestäjällä on mahdollisuus tarkistaa toteutuneet työtunnit.

Asiakas on velvollinen peruuttamaan ennalta sopimansa avustuskerran palveluntuottajalle. Peruutuksista ja niistä koskevista ajoista asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Hyvinvointialue ei korvaa peruutettuja aikoja.



Laskuttaa voi ainoastaan viranhaltijapäätöksen mukaiset toteutuneet työtunnit.

1.4 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma

Henkilökohtainen apu on toteuttava tavalla, joka tukee vammaista henkilöä tekemään omia valintoja ja edistää hänen itsenäistä elämää. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle toteuttamissuunnitelman ennen palvelun aloittamista. Toteuttamissuunnitelmassa on huomioitava asiakkaan avun tarpeeseen liittyvät tehtävät ja asiakkaan toiveet avun toteuttamisessa. Työtehtävien tulee perustua siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, johon ne on palvelupäätöksellä myönnetty ja johon maksusitoumus on annettu. Myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

Avustajapalvelun käytännön avustamistilanteen sisällön määrittelee asiakas hänelle laaditun asiakassuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätökseen perustuen. Asiakas määrittelee päätökseen perustuen, milloin hän apua tarvitsee. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii käytännön työn johtajana.

Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.

1.5 Raha-asioiden hoito

Henkilökohtaisen avun/erityisen osallisuuden tuen palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

2. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

2.1 Palvelukerran peruutus

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 palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa veloituksetta. Asiakkaan tulee ilmoittaa keskeytyksestä/peruuntumisesta palveluntuottajalle puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä tai sähköpostilla. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.



Peruuttamattomista ajoista/ toteutumattomista palvelukerroista johtuvat kustannukset asiakas maksaa itse, palvelusetelillä niitä ei voida laskuttaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävistä tapahtumista kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista.

2.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Syystä että asiakas on elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa, kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei lähde asiakkaan tarpeista ja asiakassuunnitelmasta. 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 velvollisuutensa 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, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.3 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan. Jos 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.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja



viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun 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 viivästyksiä 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 palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta silta osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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, rikko turvallisuuksimääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

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 vaikutusmahdollisuksiensa 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.



2.4 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle.

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. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta 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.

2.5 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, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

3. Palvelujen hinnoittelu

3.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Lapin hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelusetelituottaja tuottaa palvelun. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu, asiakkaalta ei saa periä omavastuusuutta palvelusetelin käytöstä.

Asiakkaalle annetaan palvelutarvetta vastaava palveluseteli, jossa huomioitu sekä arki että muut tunnit. Palveluntuottaja laskuttaa vain palvelusetelin arvon mukaiset toteutuneet tunnit Lapin hyvinvointialueelta.

3.2 Palvelusetelin hintojen muutokset

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelien arvoista ja niiden muutoksista. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelipalvelun



arvot vuosittain. Palvelusetelituottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia.

Henkilökohtaisen avun hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle heinäkuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

3.3 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Lapin hyvinvointialueen edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa.

Palvelusetelin hinta sisältää dokumentointi- ja matkakulut ja palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

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

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä. Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Lapin hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta vain tehtyjen/toteutuneiden työtuntien perusteella Lapin hyvinvointialueen hyväksymien hintojen mukaisesti. Laskutukseen tulee liittää raportointilomake toteutuneista työtunneista. Raportointilomakkeeseen on kirjattava myös palvelukerroittain annetun palvelun päivämäärä, kellonajat, tuntimäärä/ krt sekä tunnit yhteensä. (yhteinen lomake).



4. Muuta

4.1 Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Palveluntuottaja määrittelee tuottamilleen palveluille keskeiset laatuvaatimukset ja laatutavoitteet ja seuraa niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi palautteet ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämässä. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.

Palveluntuottaja laatii vuosittain toimintakertomuksen, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvioin keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

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

Palveluntuottaja vastaa myös mahdollisten alihankkijoidensa toiminnasta.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Palveluntuottajan työntekijät ja mahdolliset alihankkijat sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

4.2 Omavalvonta

Sosiaalihuollon laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä 1/2014.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoitavasti ja miten ja kenelle niistä tiedotetaan.



5. Palvelutuotteet

Palvelusetelillä toteutettavat tuotteet Lapin hyvinvointialueella:

- 1) henkilökohtaisen avun avustajapalvelu
- 2) henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

5.1 Henkilökohtaisen avun avustajapalvelu

Asiakkaan palvelutarve

Palveluiden piiriin kuuluvalla asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esim. etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Vammat voivat olla seurausta onnettomuudesta tai sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästään asti vammautuneita.

Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita kehitysvammaan ja/tai autismiin liittyviä erityispiirteitä. Palvelunkäyttäjiin voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiomenetelmillä. Asiakkaalla voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön.

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti 7–23 välillä.

Palvelun sisältö

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, vapaa-ajan toiminnassa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Asiointia on esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtaisella avulla voidaan tukea myös vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.



Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve muodostuu pääasiallisesti hoidosta, hoivasta ja valvonnasta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtaiseen apuun voi liittyä hoidollisia tehtäviä esimerkiksi katetrointi, vatsantoimitus, pistoshoito ja lääkkeenanto (insuliini tai muu vastaava). Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä (esim. pyörätuolilla liikkumisen avustaminen, nosto- limaimu- ja happilaitteella avustaminen). Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä ja talonmiestyötä. Asumispalvelun piirissä olevan asiakkaan henkilökohtainen apu on tarkoitettu asumispalveluyksikön ulkopuolisiin toimintoihin.

Avustajapalvelua tekevältä avustajalta edellytetään soveltuvuutta avustajatyöhön.

Palvelun hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavista henkilökohtaisen avun avustajapalvelusta enintään Lapin hyvinvointialueen määräämän tuntihinnan, joka on:

Arkisin (klo 6- 18) 27 eur/tunti

Arki-ilta (klo 18- 21) 32 eur/tunti

Lauantai ja sunnuntai 45 eur/tunti

5.2 Henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

Asiakkaan palvelutarve

Palveluiden piiriin kuuluvalla asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esim. etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Vammat voivat olla seurausta onnettomuudesta tai sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästään asti vammautuneita.

Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita kehitysvammaan ja/tai



autismiin liittyviä erityispiirteitä. Palvelunkäyttäjiiin voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiomenetelmillä. Asiakkaalla voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön.

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti 7–23 välillä.

Palvelun sisältö

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, vapaa-ajan toiminnassa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyn väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Asiointia on esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtaisella avulla voidaan tukea myös vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve muodostuu pääasiallisesti hoidosta, hoivasta ja valvonnasta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtaiseen apuun voi liittyä hoidollisia tehtäviä esimerkiksi katetrointi, vatsantoimitus, pistoshoito ja lääkkeenanto (insuliini tai muu vastaava). Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä (esim. pyörätuolilla liikkumisen avustaminen, nosto- limaimu- ja happilaitteella avustaminen). Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoa avustajaa. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä ja talonmiestyötä. Asumispalvelun piirissä olevan asiakkaan henkilökohtainen apu on tarkoitettu asumispalveluyksikön ulkopuolisiin toimintoihin.



Erityiset vaatimukset

Ammatillista avustajapalvelua hankintaan silloin kun asiakkaan palvelutarve on erityisen vaativaa ja edellyttää avustajalta ammatillista työtettä ja osaamista. Ammatillista avustajapalvelun työtä tekevältä edellytetään soveltuvuuden lisäksi vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja asetuksen (153/2016) mukaisesti. Ammatillista avustajapalvelua tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitoon osallistuvan ammatillisen avustajapalvelun avustajalla tulee olla osoitus lääkehuollon pätevydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa.

Ammatillisen avustajapalvelun yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti ja vähintään yhden vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

Palvelun hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun ammatillisesta avustajapalvelusta enintään Lapin hyvinvointialueen määräämän tuntihinnan, joka on:

Arkisin (klo 6 – 18) 38 eur/tunti
Arki-ilta (klo 18 – 21) 44 eur/tunti
Lauantai ja sunnuntai 55 eur/tunti



Lainsäädäntö

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
3. Ennakonperintälaki (1118/1996)
4. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) (679/2016)
5. Hallintolaki (434/2003)
6. Kielilaki (423/2003)
7. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
8. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
9. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)
10. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
11. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
12. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
13. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
14. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
20. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
21. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
22. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
23. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
24. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
25. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
26. Rikosrekisterilaki (770/1993)
27. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
28. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
29. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
30. Terveystalvveltolaki (1326/2010)
31. Tietosuojaalaki (1050/2018)
32. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
33. Työturvallisuuslaki (738/2002)
34. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
35. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)



Liitteet

Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka

Liite 4. Ohje Lapin hyvinvointialueen osto - Granite koulutusohje

Liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje

Liite 6. Lapin hyvinvointialue; yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje

Liite 7. Lapin hyvinvointialueen ostot-, salassapito- ja käyttäjäsitoumus

Liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä

Liite 9. Prosessi- ja kustannusvastuujakotaulukko

Liite 10. Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma (julkaistaan myöhemmin)

Liite 11. Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluohje (julkaistaan myöhemmin)