

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja 1.1.2023

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty __.__.202__
Aluehallitus

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi



Sisällys

1	Yleinen osa - sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta	4
1.1	Sääntökirja.....	4
1.1.1	Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.1.2	Sääntökirjan muuttaminen	4
1.1.3	Sääntökirjan voimassaolo	4
1.2	Määritelmät.....	4
1.3	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	5
1.4	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	5
1.5	Palveluntuottajan veloitteet	6
1.5.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin.....	7
1.5.2	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset.....	7
1.5.3	Vähimmäispalvelutaso	7
1.5.4	Vakuutusturva.....	7
1.5.5	Hintatiedot ja tiedottaminen	7
1.5.6	Henkilöstö.....	7
1.5.7	Tiedonanto tilaajalle.....	8
1.5.8	Asiakasasiakirjat.....	8
1.5.9	Markkinointi	9
1.5.10	Lainsäädäntö	9
1.5.11	Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset.....	9
1.5.12	Hyväksymisen peruuttaminen	9
1.6	Tilaajan veloitteet.....	9
1.7	Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)	10
1.7.1	Yleistä	10
1.7.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	11
1.7.3	Tietojen anto ja ylläpito	12
1.7.4	Palveluvaraus	12
1.7.5	Palvelun kirjaus	12
1.7.6	Laskutus	12
1.8	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi.....	13
1.9	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot	13
1.10	Verotus	14
2	Palvelukohtainen osio - Henkilökohtainen apu	15
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	15
2.2	Palvelusetelin arvo.....	16
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen	16
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset	17
2.4.1	Henkilökohtainen apu	17

2.4.2	Mahdolliset lisäpalvelut.....	18
2.5	Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset.....	18
2.5.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot	18
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	19
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot	20
2.7	Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet	20
2.8	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	21
2.8.1	Palvelukerran peruutus.....	21
2.8.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	21
2.8.3	Palvelun virhe.....	22
2.8.4	Palvelun viivästyminen	22
2.8.5	Oikaisu/hyvitys.....	22
2.8.6	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä.....	22
2.8.7	Sopimuksen purku.....	22
2.8.8	Vahingonkorvaus.....	23
2.8.9	Reklamaatio ja palaute	23
2.8.10	Erimielisyyksien ratkaiseminen	23
2.8.11	Salassapitovelvollisuus	23
2.8.12	Lisäpalveluiden hinnoittelu	24
2.9	Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet.....	25
3	Liitteet.....	26
3.1	Liite 1: Liiteluettelo.....	26
3.2	Liite 2 Hintaliite	27
3.2.1.1	Hinnan korottaminen.....	27
3.2.1.2	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut	28
3.3	Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ohjeet	29
3.3.1.1	I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa	29
3.3.1.2	II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot	29
3.4	Liite 4: Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen.....	32

1 Yleinen osa - sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

1.1 Sääntökirja

1.1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Pirkanmaan hyvinvointialue, jota myöhemmin kutsutaan tilaajaksi, velvoittaa palveluntuottajia jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

1.1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Tilaaja ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja päivittää sääntökirjan tilaajan sähköisille palvelukanaville. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti tilaajalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli tilaajalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

1.1.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja astuu voimaan 1.1.2023 ja on voimassa toistaiseksi.

1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

Tilaajalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa palvelusetelillä palvelua tuottava yksityisistä sosiaalipalveluista annetuissa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palvelusetelillä tarkoitetaan tässä sääntökirjassa järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta 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.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämässä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä tilaaja ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusetelillä hankittava palvelu on kuvattu sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan tässä sääntökirjassa palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) säädetyllä tavalla.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

1.3 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Tilaajan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa asemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajalla tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

1.4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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 tarpeellinen selvitys.

Tilaaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat sekä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta riippuen mahdollisen omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaalla ei ole omavastuusuutta tai asiakasmaksua.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas tekee valitsemansa palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeiden ja sopi-musoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin tilaaajan tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978). Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää 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, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaali-huollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Samalla palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja sääntökirjan liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, tilaaja voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Tilaaja ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

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

1.5.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

1.5.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011) sekä lakia vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987).

1.5.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeutta saada laadukkaita palveluita. Käytännössä tilaaja hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan tilaajalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

1.5.4 Vakuutusurva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Tilaaja ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

1.5.5 Hintatiedot ja tiedottaminen

Palveluntuottajalla on oltava internet –sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnat, joiden alueella palvelua tuotetaan.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuutta käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Viestinnässä on huomioitava erilaiset tavat käyttää tietokonetta ja erilaiset laitteet, joilla palvelua ja sisältöä käytetään.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

1.5.6 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä

lainvoimaisella tuomiolla lailla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

Hyväksytyt palveluntuottajan tulee osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan henkilöstö tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

1.5.7 Tiedonanto tilaajalle

Palveluntuottajan tulee tiedottaa tilaajaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Tilaajaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja palautteita koskevista ratkaisuksista.

1.5.8 Asiakasasiakirjat

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä (Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 ja Tietosuojalaki 1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Tilaaja on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuoja-asetuksen ja sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajalla pitää olla keräämistään tiedoista tietosuojaaseloste.

Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi ja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999) säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

1.5.9 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot tilauksen tekemisestä ja siitä, miten ja milloin palveluntuottajaan voi olla yhteydessä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan.

1.5.10 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevia lainsäädäntöjä ja vironomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

1.5.11 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tilaajan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Tilaaja voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa tilaajalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Tilaaja voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

1.5.12 Hyväksymisen peruuttaminen

Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli joku seuraavista kohdista toteutuu:

- Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Palveluntuottaja ei noudata tilaajan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

1.6 Tilaajan velvoitteet

Tilaajan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä tai muulla soveltuvalla tavalla.

Tilaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat sekä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta riippuen mahdollisen omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaalla ei ole omavastuuosuutta tai asiakasmaksua.

Tilaajan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Tilaajan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitys.

Tilaaja valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Tilaajan 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.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat tilaajan asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa tilaaja rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina tilaajan omaan asiakasrekisteriin. Palveluntuottajan ja tilaajan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Tilaajalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Tilaajan tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Tilaaja on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä, tilaaja ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Tilaajan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan määräyksiä tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Tilaajalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

1.7 Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)

1.7.1 Yleistä

Tilaaja käyttää laskutuksessa ja palvelusetelien hallinnassa Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP).

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä tarjoaa rajapinnat palveluntuottajan mahdollisia omia järjestelmiä varten. Tilaaja ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin.

Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot ovat tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

PSOP-järjestelmän käyttöön liittyvää ohjeistusta löytyy Parasta palvelua -sivustolta sekä PSOP käyttöohjeet -sivulta, josta löytyy yksityiskohtaista opastusta järjestelmän käyttämiseen.

Palvelun sisällöllisissä asioissa auttaa Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö, joka vastaa palvelun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

1.7.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston Tietoa tunnistuksesta -sivulta sekä Tietoa valtuutuksista -sivulta. Palveluntuottajalle suositellaan liittymistä Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaistarkistukset tehdään automaattisesti. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006). Muut vaaditut dokumentit tulee toimittaa sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampia toimipaikka. Palveluntuottaja tekee yhden hakemuksen, jossa toimipaikat on eritelty. Hyväksytyt palveluntuottajat ja toimintayksiköt merkitään Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelusetelituottajien rekisteriin.

Hyvinvointialue ja aluehallintovirasto (AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Palveluntuottajan on liitettävä hakemukseensa ajantasaiset liitteet palveluntuottamiseen vaadittavista toimiluvista ja rekistereihin kuulumisesta, tilaajavastuulain perusteella pyydettyistä selvityksistä ja muista tarpeenmukaisista liitteistä. Lisäksi sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa voidaan määritellä tarvittavia lisäliitteitä. Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet on listattu sääntökirjan liiteluettelossa.

Henkilökohtainen apu kuuluu kotipalvelun tukipalveluihin, eikä sitä ilmoiteta tällä hetkellä Aluehallintoviraston tai Sosiaali- ja terveysalan rekisteriin. Henkilökohtaisen avun palveluntuottajat tekevät ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Niiltä osin, kun palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Tilaaja voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

Tilaaja voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista, että lakisääteiseen valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

1.7.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittuna myös Pirkanmaan hyvinvointialueen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

1.7.4 Palveluvaraus

Palveluissa, joissa asiakas ottaa itse yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste ja tarkastaa asiakkaan tiedot ja oikeus kysytyyn palvelusetelin palvelusisältöön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

1.7.5 Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti mahdollisimman reaaliaikaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston pohjalta. Mikäli palvelussa on käytössä keskeytysääntöjä, huomioidaan ne kirjauksissa.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytyt” -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset jäävät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

1.7.6 Laskutus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatusta palvelutapahtumista laskutusmateriaalin eikä palveluntuottajan tarvitse lähettää tilaajalle laskuja. Tilaja tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Laskutuksessa käytetään ensisijaisesti aina tilaajan määrittämää järjestelmää esimerkiksi PSOP-järjestelmää. Mikäli perustellusta syystä poikkeuksellisesti joudutaan käyttämään verkkolaskutusta, tulee siitä sopia tilaajan kanssa erikseen.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, tilaaja voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

1.8 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja hyvinvointialue toimii tässä asiakirjassa tarkoitetun palvelun osalta tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta tilaajan lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia hyvinvointialueen toimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita.

- Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja ja tilaaja sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Tilaaja sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.
- Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä tilaajalle.
- Henkilötietojen käsittelyn ehdot on kuvattu liitteessä 3.

1.9 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot

Tilaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Valvontaa, vastuuta ja oikeuksia on tarkemmin kuvattu eri luvuissa asiakkaan, hyvinvointialueen ja palveluntuottajan näkökulmasta.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Tilaaja ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajan ja asiakkaan välistä sopimusta säätelee kuluttajalainsäädäntö.

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida ja se tulee korjata viipymättä. Tilaaja voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja

poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteen sovittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palveluntuottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

1.10 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää seuraavien kohtien täyttymistä:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihde- ja mielenterveyshuollosta sekä muusta vastaavasta toiminnasta.

2 Palvelukohtainen osio - Henkilökohtainen apu

2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (380/1987) mukaiset edellytykset henkilökohtaiseen apuun. Vammaispalvelulain (380/1987) 8 § mukaan henkilökohtaista apua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

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

Henkilökohtaisen avun palvelua hankitaan kaikenikäisille itsenäisesti asuville, omaistensa kanssa asuville sekä asumispalveluiden piirissä asuville vaikeavammaisille henkilöille. Palvelun käyttäjillä on jokin pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta aiheuttava vamma tai sairaus. Vammat voivat olla synnynnäisiä tai seurausta joko onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin henkilökohtaiselta avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti, sisällöllisesti kuin ajallisestikin. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta. Avun tarve voi vaihdella muutamasta tunnista kuukaudessa aina ympärivuorokautiseen avustamiseen. Osa henkilökohtaisen avun asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisen avun palvelusta kaikilla elämän osa-alueilla. Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarviointiin sekä palvelusuunnitelmaan perustuen.

Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi työnantajamallilla korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, ostopalvelulla tai hyvinvointialueen omana toimintana. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla

samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

2.2 Palvelusetelin arvo

Tilaaaja määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvo on riippuvainen palvelun tuottamisen ajankohdasta. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettu palvelu on asiakkaalle maksuton. Palvelusetelillä tuotettava henkilökohtaisen avun palvelu on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystyöpalvelu. Asiakas ei maksa palvelusta asiakasmaksua, omavastuuta eikä palveluntuottaja saa periä asiakkaalta henkilökohtaisen avun palvelusta lisämaksua.

2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen

Asiakkaan omatyöntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan diagnoosin lisäksi asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Asiakkaan omatyöntekijän tekemä päätös henkilökohtaisesta avusta, sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimäärästä tehdään aina yksilölliseen palvelusuunnitelmaan perustuen.

Vaikeavammaisille henkilöille myönnetään henkilökohtaista apua pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevin päätöksin. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä. Asiakkaan tulee olla hyvissä ajoin yhteydessä hyvinvointialueen vammais palvelujen työntekijään ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista, palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta, sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

Henkilökohtaisen avun yksikkö auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista ja saa henkilökohtaisen palvelusetelinumeron. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan palvelusuunnitelman ja palvelupäätöksen mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palvelun aloitustapaamista, jossa voi olla mukana myös asiakkaan

omatyöntekijä ja henkilökohtaisen avun yksikön palveluohjaaja. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta asettaa palvelulle minimituntirajoituksia. Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista eteenpäin. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan palvelusuunnitelman ja - päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä henkilökohtaisen avun yksikköön, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan palvelusuunnitelmaan.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa henkilökohtainen avun palvelun tilaajan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi tilaajalta. Asiakkaalla on tuntiseurantalista, johon avustaja kuittaa tehdyt tunnit. Tuntiseurantalista tulee täyttää asiakkaan tuntiseurannan tueksi. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa tehtyjen työtuntien perusteella tilaajan hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa tilaajaa, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

2.4 Palvelun sisällön vaatimukset

2.4.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelun tavoitteena on tukea vaikeavammaisen henkilön itsenäistä ja oman näköistä elämää, omien valintojen tekemistä sekä toimimista aktiivisena ja tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on, että palvelu on asiakkaille laadukasta ja sujuvaa. Asiakkaiden yksilöllisyyden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen tulee olla toiminnan lähtökohtana. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikessa toiminnassa YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista, ajankohtaista lainsäädäntöä sekä valtakunnallisia suosituksia. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä tilaajan kanssa sekä asiakkaan muun verkoston kanssa asiakkaan tuen tarpeen turvaamiseksi.

Henkilökohtainen avustaja työskentelee vaikeavammaisen henkilön ohjauksessa ja saa häneltä toimintaohjeensa. Henkilökohtaisen avun luonne ja tarkoitus tukea henkilön omia valintoja ja itsenäistä elämää edellyttävät, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä sekä avun sisältö että toteutustapa. Henkilökohtaisen avun käyttäjän on kyettävä ottamaan kantaa ainakin tuettuna avuntarpeisiinsa ja niihin vastaamisen tapoihin.

Henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvia tehtäviä ovat tavanomaiseen arkielämään kuuluvat tehtävät, kuten esimerkiksi asiakkaan liikkumisessa, pukeutumisessa, vaate- ja ruokahuollossa sekä kodinhoidossa avustaminen. Henkilökohtaisen avun asiakas voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, viranomaisasiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen ja vapaa-ajan viettoon.

(esimerkiksi kirjastossa, jääkiekko-ottelussa tai konserteissa käyminen), sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaan.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa tilaajan perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoido. Palveluntuottajalla tulee olla valmius kuitenkin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi hänen toimintakykyään. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, katetrointi, pienten haavojen hoito ja voinnin seuranta. Henkilökohtainen avustaja saa asiakkaalta yksilöllisen perehdytyksen näihin toimenpiteisiin.

Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Henkilökohtaiseen apuun eivät oikeuta sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa tai valvontaa ja/tai joita toteutetaan esimerkiksi lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan itsensä määrittelemänä. Ensisijaisia palveluita ovat tällöin esimerkiksi kotihoito tai omaishoidon tuki. Joskus asiakkaiden avustamisessa voi kuitenkin olla valvontaan ja ohjaamiseen liittyviä elementtejä. Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden henkilökohtaisen avun palveluntarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä.

2.4.2 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritellyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

2.5 Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset

2.5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen avun palvelua asiakkaan tilauksessa sekä asiakkaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä tilaajan edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottajan tulee tarjota palvelua vähintään maanantaista sunnuntaihin kello 6–21 välisenä aikana.

Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa avustajan soveltuvuus avustajatehtäviin sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia riittävästä sijaisjärjestelyistä ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan pyrkiä järjestämään asiakkaalle henkilökohtainen avustajarinki. Avustajaringillä tarkoitetaan avustajia, jotka ovat perehtyneet asiakkaan yksilölliseen avustamiseen ja sen tarkoituksena on varmistaa mahdollisimman pysyvät avustajat asiakkaalle. Avustajaringin tavoitteena on turvata asiakkaalle tuttu avustaja silloin, kun asiakas sitä tarvitsee.

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

Tilaaaja toteuttaa vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn. Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan kyselyn toteuttamisessa. Tarkemmin asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisesta ja kyselyn tuloksien julkaisemisesta on kuvattu liitteessä 3 Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen.

2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan avustajatyötä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta avustajatyöhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan henkilökohtaisen avustajan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla on perehdytysvastuu omaan avustamiseensa liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajat osaavat toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus, avustajan kuva sekä avustajan nimi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei avustajana toimi avustettavan omainen.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta.

2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

Palveluntuottajan tulee antaa ja tarvittaessa päivittää tilaajan järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Tieto asiakasryhmistä, joille palvelua erityisesti tarjotaan (esimerkiksi lapset, aikuiset, erilaiset vammaryhmät)
- Avustaja ja avustamistilannetta koskevat tiedot:
 - Avustajien kielitaito (myös viittomakielentaito)
 - Pystyvätkö avustajat nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
 - Pystyvätkö avustajat tulemaan kotiin, jossa lemmikkieläimiä
 - Pystyvätkö avustajat tulemaan allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä)
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta.
- Tarvittavat liitteet (Liite 1 Liiteluettelo)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä).

2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä tilaajan kanssa sekä sitoutua tilaajan määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan joko tilaajan kutsusta tai palveluntuottajan toiveesta järjestettäviin yhteistyötapaamisiin. Tilaajalla tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

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 hyvinvointialueelle (mm. reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Tilaajalla on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan tilaajalle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, avustajakäynnin päivämäärästä, kellonajasta, avustuksen kestosta sekä kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisessa mahdollisesti

tapahtuvista poikkeamista. Tilaajalla on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 § 6). Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.8 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Palvelusetelillä tilaaja sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta henkilökohtaisesta avun palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

2.8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avustamisajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle, mikäli avustuskäynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

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

2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan 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 ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

2.8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta asiakkaan pitäisi olla selvillä ja josta hän perustellusti saattaa olettaa saavansa tiedon.

Lisäksi palvelussa on virhe, mikäli se ei toteudu asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

2.8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

2.8.5 Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä, tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

2.8.6 Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

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

2.8.7 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

2.8.8 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehdessä ja jonka seurauksena hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

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

2.8.9 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös tilaajalle. Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Vastaus tulee toimittaa tiedoksi myös Henkilökohtaisen avun yksikköön.

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antamisen. Asiakkaila tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamiseen. Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Kirjalliset vastaukset tulee toimittaa myös palvelun tilaajalle Henkilökohtaisen avun yksikköön. Tilaajalle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet tilaajalle. Tilaaja toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.8.10 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, kane voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

2.8.11 Salassapitovelvollisuus

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

palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, tilaaja hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.8.12 Lisäpalveluiden hinnoittelu

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt.

2.9 Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kotikuntalaki (201/1994)

Liite 1: Liiteluettelo

Liite 2: Hintaliite

Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 4: Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen

3 Liitteet

3.1 Liite 1: Liiteluettelo

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat tiedot, todistukset ja selvityksen palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Liitteiden tulee olla ajantasaisia ja liitettynä hakemukseen ennen hakemuksen lähettämistä tilaajalle. Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006) mukaiset tiedot, todistukset ja selvityksen eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia.

Tilaaja suosittelee palveluntuottajan liittymistä Vastuu Groupin (ent. Suomen Tilaajavastuu) Luotettava kumppani -palveluun. Luotettava Kumppani -palveluun liittyneiden palvelusetelituottajien ei tarvitse toimittaa tai päivittää tilaajavastuulain edellyttämiä tietoja eikä tietoa toiminnan vastuuvakuutuksesta erikseen tilaajalle.

Tilaajavastuulain mukaiset selvitykset:

- Ennakkoperintärekisteriin kuulumisen (Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin)
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta (Selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.)
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Veroviraston todistus maksetuista veroista tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä

Muut selvitykset:

- Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot.
- Kuvaus toiminnasta, avustajien perehdyttämisestä, ammattitaidon ylläpitämisestä ja mahdollisesta erityisosaamisesta.

3.2 Liite 2 Hintaliite

Palvelusetelillä tuotettavien palveluiden hinnat (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille ovat seuraavan taulukon mukaiset. Hinnat pyöristetty 0,1 € tasolla.

Arkipäivä ma-pe kello 06-18	21,00 €/h
Arki-ilta ma-pe kello 18-21	23,90 €/h
Lauantai kello 06-18	25,80 €/h
Lauantai-ilta kello 18-20	28,60 €/h
Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	39,90 €/h
Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18-21	42,80 €/h
Arki yö ma-pe kello 21-24 ja 00-06	28,60 €/h
Lauantai yö kello 00-06	33,40 €/h
Lauantai yö kello 20-24	47,50 €/h
Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 00-06 ja 21-24	47,50 €/h

Palvelusetelin hinnoittelun kertoimet eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille on esitetty seuraavassa kuvassa:

Kellon aika	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
00-01	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
01-02	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
02-03	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
03-04	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
04-05	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
05-06	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
06-07	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
07-08	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
08-09	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
09-10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
10-11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
11-12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
12-13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
13-14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
14-15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
15-16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
16-17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
17-18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
18-19	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
19-20	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
20-21	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	2,26	2,04
21-22	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
22-23	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
23-24	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26

3.2.1.1 Hinnan korottaminen

Palvelusetelin arkihinta (ma-pe klo 6–18) korotetaan vuonna 2022 ja vuonna 2023 yhteensä 0,50 euroa kerralla. Palvelusetelin hinnoittelu muiden ajankohtien osalta määräytyy kerrointaulukon (Kuvio 1) mukaan. Korotukset ovat sidottu Pirkanmaan kuntien henkilökohtaisen avun hankinnan palvelun kattohintaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin (Dnro: TRE:1978/02.07.01/2020).

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajalta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan tilaajan määrittämällä tavalla esimerkiksi palveluseteli- ja

ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan määrittelemässä paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan.

3.2.1.2 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut

Matkakorvauksina maksetaan valtion matkustusohjesäännön mukainen kilometrikorvaus yli 15 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta. Kilometrikorvaus lasketaan työntekijän kotiosoitteesta, edellisen työtehtävän suorittamispaikasta tai tarjoajan toimipisteestä sen mukaisesti, mikä sijaitsee sitä paikkaa lähinnä, jossa avustaminen tosiasiallisesti tapahtuu. Tämä lisäksi yli 30 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta maksetaan kilometrikorvauksen lisäksi kertaluonteinen seitsemän (7) euron matka-aikakorvaus. Palveluntuottajan tulee sitoutua optimoimaan reittisuunnitteluaan.

Muut avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kulut (esimerkiksi pääsyliput) korvataan asiakkaalle kuitteja vastaan. Asiakkaan tulee hyödyntää mahdollisuuksien mukaan vammaisetuuksia (esimerkiksi vammaiskorttia ja VR:n tarjoamia etuuksia vammaisille matkustajille).

Pidemmistä matkoista (esimerkiksi työ- ja lomamatkat) tai muista erityistä varautumista vaativista avustustapahtumista ja niihin liittyvistä palveluntuottajalle aiheutuvista kustannuksista tulee neuvotella erikseen asiakkaan omatyöntekijän kanssa.

3.3 Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ohjeet

3.3.1.1 I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Pirkanmaan hyvinvointialue (myöhemmin Tilaaja) on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän liitteen mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

3.3.1.2 II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

- 1.1. Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa palvelusetelin sääntökirjan hyväksymän tuottajan hakemuslomakkeen hyväksymiskriteereiden ohjeistusta.
- 1.2. Tässä liitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja palvelua tuottaessa Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu lainsäädännön vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen

lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin palvelun toteuttamiseen vaadittavassa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle pyydettyä.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.
- 3.6. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikkia sen alaisuudessa toimivia henkilöitä, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan palvelun toteuttamisen vaatimalla laajuudella, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.
- 6.2. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.3. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 6.4. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja

tietosuojalain-säädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

7. Palvelun paikka

- 7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja Suomessa. Mitä näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Suomesta muualle Euroopan talousalueen sisällä, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
 - tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
 - tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
 - kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 9.1. Palvelua toteuttaessaan Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2. Palvelun tuottamisen päättyessä Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

3.4 Liite 4: Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen

Pirkanmaan henkilökohtaisen avun palvelusetelimallissa toteutetaan kerran vuodessa asiakaskysely asiakaskokemuksen mittaamiseksi. Henkilökohtaisen avun yksikkö koordinoi kyselyn toteuttamisen. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun sekä kehittää palvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan kyselyn toteuttamisessa henkilökohtaisen avun palveluseteliä käyttävien asiakkaidensa piirissä sovittuna aikana. Palveluntuottaja sitoutuu välittämään kyselyn kaikille palvelua käyttäneille asiakkaille ja avustamaan asiakasta tarvittaessa kyselyyn vastaamisessa ja kyselyn toimittamisessa henkilökohtaisen avun yksikölle. Asiakkaille tulee tarjota mahdollisuus vastata kyselyyn mahdollisimman neutraalisti mahdollisuuksien mukaan niin, ettei asiakkaan oma avustaja näe vastauksia. Kyselyn toteuttamisesta ei makseta erillistä korvausta palveluntuottajalle.

Henkilökohtaisen avun yksikkö kokoaa asiakaspalautteen ja koostaa siitä yhteenvedon. Palveluntuottajat asetetaan paremmuusjärjestykseen asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella vertailemalla vähintään kolmen (3) kysymyksen vastausten yhteenlaskettuja keskiarvoja. Vertailtava yhteiskeskiarvo määrittyy esimerkiksi seuraavien väittämistä saatavien vastausten keskiarvon perusteella:

- Olen tyytyväinen saamaani avustajapalveluun (vastausskaala 1-5, 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä)
- Avustajat pitävät sovituista palveluajoista kiinni (vastausskaala 1-5, 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä)
- Avustajat arvostavat ja kunnioittavat minua (vastausskaala 1-5, 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä)

Henkilökohtaisen avun yksikkö julkaisee kyselyn tulokset ja palveluntuottajakohtaisen yhteenlasketun keskiarvon kymmenen (10) parhaiten menestyneen palveluntuottajan osalta. Julkaisemisen ehtona on, että palveluntuottaja on saanut vähintään kymmenen (10) kappaletta vastauksia. Kyselyn tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Tilaaaja pitää oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn vertailtavia kysymyksiä, joiden perusteella palveluntuottajakohtainen keskiarvo lasketaan. Asiakastyytyväisyyskysely saattaa sisältää myös muita asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä ja vapaata palautetta. Muiden kun vertailussa mukana olevien kysymysten tulokset eivät vaikuta vertailtavan keskiarvon määräytymiseen. Tilaaaja vahvistaa palveluntuottajalle vertailussa käytettävät kysymykset ja mittarit ennen asiakaskyselyn toteutusta.