

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 37

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjan päivittäminen

1748/2024

Valmistelijat / lisätiedot:

Päivi Tryyki, PALVELULINJAOHTAJA, paivi.tryyki@pirha.fi
Sonja Vuorela, VASTUUALUEJOHTAJA, sonja.vuorela@pirha.fi
Kati Sippola, SUUNNITTELIJA, kati.sippola@pirha.fi

Liitteet

1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja, luonnos

Hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 9 § 1 momentin mukaisesti.

Aluehallitus on hyväksynyt Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjan 19.12.2022 § 331 ja siihen on aluehallituksen päätöksellä tehty muutos 19.2.2024 § 52, jolloin palvelusetelin arvoa korotettiin 1.4.2024 alkaen.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Asiakirjassa kuvataan hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan oikeudelliset suhteet. Sääntökirja sisältää yleisen osion, palvelukohtaisen osion ja liitteet.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjoissa on ilmennyt useita päivittämisen tarpeita ja se on päivitetty kokonaisuutena.

Sääntökirjaan on päivitetty kokonaan uusi yleinen osio ja liitteet. Muutoksia on tehty lisäämällä uusia määritelmiä sekä tarkentamalla kuvauksia ja terminologiaa. Keskeisimmät muutokset koskevat tietosuojaliitettä ja 1.1.2024 voimaan tullutta uutta asiakastietolakia. Lisäksi tarkennuksia on tehty muun muassa tietojärjestelmiin ja laskutukseen liittyviin osioihin. Jatkossa palveluntuottajan tulee kuulua Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, jolloin tilaajavastuulain edellyttämät tarkistukset automatisoituvat sekä rekisteröityä palvelutietovarantoon (PTV).

Palvelukohtaisen osion lauserakenteita ja kieliasua on muokattu ja terminologiaa tarkennettu. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta on kuvattu tarkemmin ja lisätty maininta kirjallisen sopimuksen tekemisestä. Reklamaatioihin liittyvää prosessia on selkeytetty ja hyvinvointialueen keinoja puuttua reklamaatioihin ja epäkohtiin on kuvattu tarkemmin. Jatkossa hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttuvan kirjallisen reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta.

Palvelusetelin arvoon liittyvään kohtaan on täsmennetty: palvelusetelin arvo sisältää myös mahdolliset päivärahat ja ateriakorvaukset eikä niitä voi erikseen laskuttaa hyvinvointialueelta tai asiakkaalta. Päivärahat ja ateriakorvaukset eivät ole myöskään

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

sääntökirjassa mainittuja lisäpalveluja. Jatkossa hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Liitteenä henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja.

Ehdotus

Vammaisneuvosto

- kuulee esityksen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjan päivittämisestä ja merkitsee käydyn keskustelun tiedoksi.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana suunnittelija Kati Sippolaa ja palvelupäällikkö Anu Lehtistä.

Merkittiin tiedoksi nostoja kokouksessa käydystä keskustelusta:

- palvelusetelin sääntökirja sitouttaa palveluntuottajat sovittuihin tuntihintoihin ja toimintaperiaatteisiin
- Pirhan henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo eroaa henkilökohtaisen avun työnantajamallissa noudatetuista avustajien työehtosopimuksen mukaisista palkkioista
- henkilökohtaisen avun käyttäjällä on tarve reaaliaikaiseen tietoon käytetyistä avustustunneista, kaikki järjestelmät eivät tue tätä mahdollisuutta
- henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyt ovat myös turvallisuuskysymys
- palvelusetelin käytön selkokielisellä opastuksella vältetään tulkintaerojen syntyminen palvelun tuottajan ja käyttäjän välillä
- palvelusetelin hinta tunnilta ei vastaa palveluntuottajan kuluihin, huomioiden mm. pyhätuntien ja kilpailukykyisen palkkauksen maksamiseen: hinnoissa pitäisi olla eri luokkia
- palveluseteli ei huomioi avustettavan hoidon vaativuutta tai erityistarpeita setelin arvossa: tämän huomiointi lisäisi käyttömahdollisuuksia ja vammaisten tarpeisiin vastaamista myös vaativimpien asiakkaiden kohdalla (vrt. Heta-liiton työnantajien palkkaluokat, jotka huomioivat hoidon vaativuuden, kommunikaation jne.)
- palvelusetelin tuottajan omavalvontasuunnitelman toteuttaminen sekä seuranta tulee olla hyvin kirjattuna ja luotettava
- Valvonnan ja vammaispalvelujen maksajana Pirhan tulee huomioida palvelusetelintuottajien saamat palautteet ja reklamaatiot. Nämä pitää tulla myös Pirhan tietoisuuteen aina eikä jäädä vain palveluntuottajan tietoon
- esittelyssä kävi ilmi, että asiakaskyselyiden vastausprosentit ovat jääneet pieniksi. Kyselyt ja palautteet liittyen palvelusetelin käyttöön tulee olla sellaisia, että niihin on kaikkien palvelusetelinkäyttäjien mahdollista vastata ja tarvittaessa saatava apua vastaamisen mahdollistamiseen. Kyselyjä laadittaessa kysymyksien sisältöön pitää kiinnittää huomiota ja huomioida suunnittelussa asiakasnäkökulma asiakkaita osallistaen

Merkittiin tiedoksi, että Pirjo Pajunen liittyi kokoukseen pykälän käsittelyn aikana.

Päätös

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tiedoksi

Päivi Tryyki, Sonja Vuorela, Kati Sippola, Anu Lehtinen, Anni Vainionpää

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 9.4.2024

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere
09.04.2024

Ilina Toivonen
HALLINTOASSISTENTTI

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty sähköpostitse 9.4.2024

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Muutoksenhakukielto

§37

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (Laki hyvinvointialueesta 141 §).