



**Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu**  
**Sääntökirja**

Voimassa 1.11.2021 alkaen

Hyvinvoinnin ja terveydenlautakunta 22.9.2021

## Sisällys

1.	Palvelun kuvaus .....	4
2.	Keskeiset määritelmät .....	4
3.	Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut .....	5
3.1.	Kunta vastaa palvelujen järjestämisestä .....	5
3.2.	Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta .....	5
3.3.	Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan.....	6
4.	Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset .....	6
5.	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen .....	7
5.1.	Vaaditut liitteet .....	7
6.	Palvelusetelin arvo .....	8
7.	Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo.....	8
8.	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset .....	9
8.1.	Palvelusetelituottajan henkilöstö .....	10
8.2.	Palvelun laadun hallinta .....	10
8.3.	Palvelun markkinointi .....	11
9.	Palvelusetelin käyttäminen, palvelun tuottaminen.....	11
9.1.	Sopimusehdot Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen.....	12
9.2.	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	12
9.3.	Toteutuneiden palvelutapahtumien kirjaaminen .....	12
9.4.	Palvelusetelituottajan asiakaspalvelu.....	12
9.5.	Palvelukerran peruutus .....	13
9.6.	Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen purku .....	13
10.	Palvelun virhe ja viivästyminen .....	13
10.1.	Virheen seuraamukset .....	14
10.2.	Oikaisu ja hyvitys asiakkaalle .....	14
10.3.	Vahingonkorvaus asiakkaalle .....	14
11.	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito .....	15
11.1.	Rekisterinpito .....	15
11.2.	Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt .....	15
11.3.	Tietoturvaloukkaukset .....	16

11.4.	Palvelun päätyminen .....	16
11.5.	Lisäpalvelujen asiakastiedot .....	16
12.	Kunnan toteuttama valvonta .....	16
12.1.	Seuraamusmaksu kunnalle .....	17
13.	Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	17
14.	Sääntökirjan liitteet .....	18

## 1. Palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain 8 c-d §:n mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista ei vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Palveluseteliä voidaan käyttää vain Suomessa.

## 2. Keskeiset määritelmät

**Kunnalla** tarkoitetaan palvelun tilaajaa ja Palvelusetelin myöntäjää, Espoon kaupunkia.

**Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle kunta on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan määriteltyihin palveluihin oikeutetulle Asiakkaalleen myöntämää *sitoumusta*. Sitoumuksen mukaisesti kunta korvaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle Palvelusetelin sallimissa rajoissa antaman palvelun *Palvelusetelin arvon* mukaisesti.

Palvelusetelillä palvelusetelituottaja tuottaa ennalta määritellyt Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun. Palvelusetelin arvo on kunnan maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on kunnan päätösvaltaisen lautakunnan kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukainen. Palvelusetelin täsmällinen voimassaoloaika ilmoitetaan kussakin Palvelusetelissä erikseen.

**Palvelusetelituottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntarjoajaa, joka täyttää kyseistä toimintaa säätelevän lain sekä tässä sääntökirjassa asetetut vaatimukset ja joka on hyväksytty kunnan toimesta Palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelituottajasta käytetään termiä **palveluntarjoaja** ennen hyväksyntää Palvelusetelituottajaksi.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan Palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka Asiakas hankkii omaehtoisesti, ja myös maksaa ne itse. Asiakkaalle on Palvelusetelituottajan toimesta kaikissa tilanteissa selkokielisesti kerrottava mahdollisuus käyttää julkisesti rahoitettuja palveluja (= Palvelusetelin kattama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman lisäpalvelun suhde julkisesti rahoitettuihin palveluihin.

**Palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla kunta hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseteleiden myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tiliystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä Espoon kaupungissa käytössä on Kuntien Tiera Oy:n ja Espoon hallinnoima PSOP-järjestelmä<sup>1</sup>.

### 3. Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. Palvelusetelitoimintamallin, johon Kunta, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

#### 3.1. Kunta vastaa palvelujen järjestämisestä

Kunta...

- laatii sääntökirjan, julkaisee sen ja ylläpitää sitä toimintaympäristön muuttuessa.
- hyväksyy Palvelusetelituottajat.
- maksaa Palvelusetelituottajille niiden tuottamista palveluista enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon verran.
- valvoo Palvelusetelituottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän.
- arvioi soveltuuko Palveluseteli Asiakkaan tarpeen toteuttamiseen.
- myöntää Asiakkaalle Palvelusetelin, mutta ei osoita Asiakkaita Palvelusetelituottajalle.
- ylläpitää luetteloita hyväksytyistä Palvelusetelituottajista.
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa.

Kunta päättää, milloin kuntalainen on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) mukaisesti (27 ja 28 §) kunnan puolesta Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

#### 3.2. Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta

Palvelusetelituottaja...

- hakeutuu palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu sääntökirjan vaatimuksiin.
- hinnoittelee palvelunsa kunnan asettaman enimmäishinnan mukaisesti.
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saatavuus) kunnan osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä.
- sopii palvelusta Asiakkaan kanssa.
- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun Palvelusetelille määritellyissä rajoissa.

---

<sup>11</sup> Lisätietoja: <https://parastapalvelua.fi/webv2/help/provider>

- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät suojatulla tietoliikenneyhteydellä annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja kunnan ohjeiden mukaisesti.
- saa kunnalta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta.
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä kunnalle.

Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

### 3.3. Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan

Asiakas...

- toimii kunnan ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin.
- saa kunnalta Palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät).
- perehtyy kunnan ohjeistukseen Palvelusetelin käytön osalta.
- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta.
- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa.
- antaa palautetta palvelusta.
- Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

## 4. Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirja mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että palveluntarjoaja on:

- merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- merkitty työnantajarekisteriin, tai voi toimittaa perusteet rekisteröimättömyyden syistä.
- merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- rekisteröitynyt kaupparekisteriin. Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä elinkeinonharjoittajaa tai yritystä, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava perusteet rekisteröimättömyyden syistä. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.
- tehnyt sopimuksen työterveyshuollon järjestämisestä (voimassa oleva).
- hankkinut tässä sääntökirjassa kuvattua toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen, joka korvaa ainakin sekä Espoolle että Asiakkaalle aiheutettuja välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa niin kauan kuin Palvelusetelituottaja tuottaa sääntökirjan mukaista palvelua. Mikäli vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita välittömiä vahinkoja, vastaa Palvelusetelituottaja vahingoista ylimenevältä osalta.
- huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.

- huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- työnantajana noudattanut työsuhteissa työehtosopimusta tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot.
- noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset.
- noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja -ohjeita.
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa:

- Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
- Jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
- Joka on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
- Joka on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
- Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja

Palvelun tuottamiseen ei voi saada Veikkauksen tukea (STEA) eikä Helsingin, Espoon tai Vantaan kaupungin järjestö- tai kohdeavustusta.

## 5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu Palvelusetelijärjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Palvelusetelituottajan tulee olla kaupungin tukipalvelutuottajarekisterissä tai hakeutua sinne Espoon kaupungin käyttämän PSOP-järjestelmän kautta<sup>2</sup>.

### 5.1. Vaaditut liitteet

Palvelusetelituottaja on liittynyt Suomen Tilaaavastuun Luotettava kumppani -järjestelmään, jonka kautta Palvelusetelijärjestelmään siirtyy automaattisesti seuraavat tiedot:

- verohallinnon perustiedot (veromaksutiedot)
- arvonlisäverovelvollisuus
- ennakonperintärekisteriin kuuluminen
- kaupparekisteriin kuuluminen

---

<sup>2</sup> Käyttöohjeet <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

- työnantajarekisteriin kuuluminen
- liiketoimintakiellot
- veronmaksutiedot
- eläkevakuutuksen maksaminen
- tieto työterveyshuollon järjestämisestä
- tapaturmavakuutustieto
- noudatettava työehtosopimus
- vastuuvakuutustieto
- potilasvakuutustieto

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki edellä listatut tiedot ovat saatavilla Luotettava kumppani -järjestelmän kautta.

Lisäksi Palvelusetelituottaja liittää hakemukseensa kunnan ilmoittamat muut liitteet.

- Palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja selvitys työkokemuksesta
- Omavalvontasuunnitelma
- Selvitys oman toimintansa tietoturvan ja tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Palvelusetelituottaja hankkii liitteet itse ja liittää ne pdf-muodossa hakemukseensa. Liitteet nimitään taulukon esimerkkien mukaisesti, esim. Omavalvontasuunnitelma\_Toimipisteen nimi. Liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

## 6. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on määritelty tuntihintana (LIITE 1). Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelin arvo kattaa kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuneet kustannukset. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Palvelusetelituottaja laskuttaa kuntaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan ja kunnan hyväksymän arvon mukaisesti.

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista Palvelusetelituottaja voi laskuttaa enintään palvelusetelin arvon. Kunta ei korvaa tuottajalle muita kuluja. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. pääsyliput, matkakulut) voi asiakas hakea jälkikäteen korvausta vammaispalveluista.

Palvelusetelituottaja laskuttaa kuntaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti 30 minuutin tarkkuudella.

Yhden avustustapahtuman/-käynnin minimipituus on kaksi (2) tuntia. Avustusaika voi olla kahta (2) tuntia lyhyempi, mikäli Palvelusetelituottaja ja Asiakas tästä yhdessä sopivat.

## 7. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu kunnan sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään palveluntarpeen arvioon ja edellyttää vammaispalvelulain 8 c § mukaisen henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä (vaikeavammaisuus, välttämätön, pitkäaikainen ja toistuva avun



tarve). Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijan päätös. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja kunnan Palvelusetelituottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

Palvelusetelin myöntämistä arvioidessa huomioidaan, että asiakkaalla on riittävä toimintakyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä.

Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palvelusetelijärjestelmässä (PSOP). Palvelusetelituottaja tarkistaa asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

Palvelusetelin voimassaolo lakkaa asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa ja palvelusetelitulauksen peruuntuessa. Tällaisessa tilanteessa kunta voi järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin.

Palvelusetelituottajan ja/tai asiakkaan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan avustamisen tarpeessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, kunta tarkistaa asiakkaan palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen.

## **8. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset**

Palvelusetelituottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelusetelituottaja tuottaa laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelua järjestettäessä on pyrittävä siihen, että avustaminen toteutuisi pääsääntöisesti saman / samojen avustajien toimesta.

Henkilökohtainen apu -palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan etu.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas tai hänen valitsemansa henkilö, joka on perehtynyt asiakkaan yksilöllisiin avuntarpeisiin, ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli Palvelusetelituottaja ja asiakas sopivat, että kokeneempi avustaja perehdyttää uuden avustajan työhön, ei palvelusta voi veloittaa enempää kuin yhden avustajan mukaisen korvauksen. Tästä voidaan poiketa perustellusta syystä, joka tulee sopia etukäteen kirjallisesti kunnan kanssa.

## 8.1. Palvelusetelituottajan henkilöstö

Henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palvelusetelituottajan henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa seuraavia henkilöstöä koskevia vaatimuksia:

- Palvelusetelituottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on palvelun tuottamiseen soveltuva koulutus. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään henkilökohtaisen avun palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen.
- Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön sijaistajajärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät sääntökirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.
- Palvelusetelituottaja huolehtii, että koko henkilöstö käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi, valokuva ja yrityksen mahdollinen logo.
- Mikäli Palvelusetelituottajalla on alaikäisiä asiakkaita, selvittää Palvelusetelituottaja työntekijöidensä rikostaustan (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä 504/2002).
- Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijä (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta).
- Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
- Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat asiakas ja Palvelusetelituottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.

Lisäksi suositellaan, että Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön riittävistä ensiapuvalmiuksista.

Vammaispalvelulain mukaan omainen tai muu läheinen henkilö ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Ratkaisun omaisen oikeudesta toimia avustajana tekee vammaispalvelut. Mikäli asiakkaan omainen työskentelee Palvelusetelituottajan yrityksessä, huolehtii Palvelusetelituottaja, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana asiakkaalle. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta, sisarusta.

## 8.2. Palvelun laadun hallinta

Palvelua tuotetaan ja valvotaan Palvelusetelituottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä. Palvelusetelituottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palvelusetelituottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti ja viivytyksettä (viimeistään kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta). Palvelusetelituottajan on raportoitava viipymättä kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin Palvelusetelituottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen. Asiakaspalautteen voi antaa anonyymisti.

Palvelusetelituottaja kerää asiakaspalautetta ja laatii siitä koosteen kunnalle vuosittain pyydyttäessä. Palvelusetelituottaja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä.

Palvelusetelituottajan on tiedotettava kuntaa sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

### **8.3. Palvelun markkinointi**

Palvelusetelituottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää.

Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa käyttää yrityksen nimen yhteydessä palvelusetelijärjestelmässä.

Palvelusetelituottaja ei saa kontaktoida kunnassa henkilökohtaisen avustajan työnantajina toimivia vammaisia henkilöitä markkinoidakseen heille palveluitaan.

## **9. Palvelusetelin käyttäminen, palvelun tuottaminen**

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnisteeseen, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnisteiden avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selvittää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot.

Kunta ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä.

Palvelusetelituottaja laatii Asiakkaan kanssa sopimuksen ja seuraa, että palvelu toteutuu suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Palvelusetelituottajan on kunnan pyytäessä käytettävä kunnan antamaa sopimus pohjaa.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta ennen ajanvarausta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto Asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas on velvollinen palvelusta sopiessaan ilmoittamaan Palvelusetelituottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

### **9.1. Sopimusehdot Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen**

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimus-oikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

Palvelusetelituottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan Palvelusetelituottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai liitettävässä palvelukuvauksessa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö, palvelun toteuttamisen suunnitelma sekä asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen yhteydenpidon tavat.

Sopimus tulee toimittaa kunnalle pyydettyäessä. Avustaminen toteutetaan sopimuksen mukaisesti asiakkaan luona ja / tai muussa sovitussa paikassa. Matka-ajat eivät sisälly avustusaikaan eikä niitä voi laskuttaa.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä tilannut, ja tilausta kirjattu Palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa Palvelusetelituottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että Palvelusetelituottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta tai on muutoin (perustellusti) sopimaton avustajan tehtäviin.

### **9.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa Palvelusetelituottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

### **9.3. Toteutuneiden palvelutapahtumien kirjaaminen**

Palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palvelusetelijärjestelmään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä.

### **9.4. Palvelusetelituottajan asiakaspalvelu**

Palvelusetelituottajan asiakaspalvelu ottaa tilauksia ja palautteita vastaan vähintään arkisin kello 8.00–16.00 puhelimen lisäksi tekstiviestillä ja sähköpostilla. Asiakkaiden soittopyyntöihin on vastattava viivytyksettä.

### 9.5. Palvelukerran peruutus

Palvelusetelituottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Palvelusetelituottajan perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa.

Muissa tilanteissa Palvelusetelituottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on Palvelusetelituottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa (esim. sijaisen käyttö).

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla Palvelusetelituottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan määrääjässä perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa.

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on Palvelusetelituottajalla oikeus laskuttaa kuntaa täysimääräisesti.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä Asiakkaan sekä Palvelusetelituottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelusetelituottajan saadessa tiedon asiakkaan joutumisesta sairaalahoitoon, peruuntuvat kaikki tulevat suunnitellut avustuskerrat. Kunta ei korvaa näitä avustuskertoja.

### 9.6. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen purku

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

Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä Palvelusetelituottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

## 10. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos Palvelusetelituottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman tai tämän sääntökirja vastaista, siinä on virhe. Palvelusetelituottajalla on todistustaakka ja vastuu siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka Palvelusetelituottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos Palvelusetelituottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikataulupuitteista sovitaan sopimuksessa tai palvelun toteuttamisen suunnitelmassa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### **10.1. Virheen seuraamukset**

Jos Palvelusetelituottajan toiminta on sopimuksen, tämän sääntökirja tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe.

Palvelusetelituottaja on velvollinen viipymättä virheen havaittuaan, tai saatuaan kunnalta tai asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi Palvelusetelituottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen kunnan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Kunnalla ja asiakkaalla on virheen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa. Kunta ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin kunnalla on virheen perusteella oikeus.

Mikäli virhettä ei korjata tai selvityspyyntöihin ei vastata sopimuksen vaatimilla tavoin lankeaa Palvelusetelituottajan maksettavaksi kappaleen 14.1 mukainen seuraamusmaksu.

### **10.2. Oikaisu ja hyvitys asiakkaalle**

Palvelusetelituottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. Palvelusetelituottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta Asiakkaalle omalla kustannuksellaan, jos Palvelusetelituottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia Palvelusetelituottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua Palvelusetelituottajan virheestä tai viivästyksestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, Palvelusetelituottaja vastaa kustannuksista.

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

### **10.3. Vahingonkorvaus asiakkaalle**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii Palvelusetelituottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelusetelituottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos Palvelusetelituottaja 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 Palvelusetelituottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

## **11. Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito**

Tämän kohdan velvoitteet jäävät voimaan sääntökirjan voimassaolon päättymisen jälkeenkin.

Palvelusetelituottajan on noudatettava salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Espoon antamia ohjeita.

Kun Palvelusetelituottaja tuottaa Espoolle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Espoo sitoutuu pitämään salassa Palvelusetelituottajan liike- ja ammattisalaisuudet viranomais-ten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

### **11.1. Rekisterinpito**

Espoo on palvelusetelilain 11 §:n mukaisesti Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien asiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvat Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat ovat Espoon asiakirjoja. Palvelusetelituottaja saattaa Espoon saata-ville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Espoo tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädet-tyjen velvollisuuksien noudattamista varten.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää Espoon rekisteriin kuuluvia henkilötietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää niitä omaan rekisteriinsä Palvelusetelituottajan omaa toimintaa varten, ellei lainsäädännöstä tai viranomaismääräyksistä muuta johdu.

### **11.2. Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt**

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön Espoolle, joka päättää tietojen luovutuksesta. Espoo rekisterinpitäjänä voi tarvittaessa korjata tai mitätöidä asiakirjan. Ensisijai- sesti korjauksen tai mitätöinnin tekee kuitenkin Palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja saa korjata tai mitätöidä ainoastaan niitä asiakirjoja, jotka se on itse palvelutilanteessa tuottanut Es- poon tietojärjestelmään. Tarvittaessa Palvelusetelituottaja avustaa Espoota, jotta Espoo pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Espoon avustamisesta.



### 11.3. Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava välittömästi Espoolle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja vastattava välittömästi Espoon tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi Palvelusetelituottajan on vastattava kirjallisesti Espoolle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palvelusetelituottajan on annettava Espoolle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
- ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

### 11.4. Palvelun päättymisen

Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja poistaa Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun Espoo vahvistaa, että ne on tallennettu Espoon tietojärjestelmään. Palvelusetelituottaja saa säilyttää omassa järjestelmässä Palvelusetelipalvelussa syntyneitä välttämättömiä henkilötietoja lainsäädännön tai tämän sääntökirjan mukaista laadunvalvontaa, tilastointia, ajanvarauksien hallintaa ja laskutusta varten siltä osin kuin se on välttämätöntä. Henkilötiedot tulee hävittää em. käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

### 11.5. Lisäpalvelujen asiakastiedot

Jos Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, vastaa Palvelusetelituottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään Asiakastiedoista Palvelusetelituottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

## 12. Kunnan toteuttama valvonta

Palvelusetelituottaja vastaa palvelun omavalvonnasta. Kunta vastaa palvelun valvonnasta.

Palvelusetelituottajan on toimitettava kunnan valvontaa varten pyytämät tiedot kunnan asettamassa kohtuullisessa määräajassa. Palvelusetelituottaja on luovutettava pyynnöstä kunnalle tiedot henkilöstöstään ja asiakaspalautteista. Palveluntuottajan on hyväksyttävä kunnan tekemät valvontakäynnit ja asiakaskyselyt.



Palvelusetelituottajan tulee pyydettäessä toimittaa kunnalle työntekijöidensä työajanseurantatiedot osana palvelun valvontaa. Mikäli kunta ottaa käyttöön avustuskertojen seurantajärjestelmän, tulee Palvelusetelituottajan ottaa järjestelmä käyttöön. Järjestelmän käytöstä ei aiheudu Palvelusetelituottajalle kustannuksia.

### **12.1. Seuraamusmaksu kunnalle**

Palvelusetelituottaja on velvollinen suorittamaan seuraamusmaksua kustakin maksuun oikeuttavasta tapahtumasta. Seuraamusmaksuun oikeuttavana tapahtumana pidetään sitä, että

- 1) Palvelusetelituottaja rikkoo vähäistä suuremmin sallassapito- ja tietosuojamääräyksiä, tai
- 2) Palvelusetelituottajan suoritusta rasittaa jokin sopimuksen purkamisperuste.
- 3) Toistuvat virheet raportoinnissa ja/tai laskutuksessa
- 4) Palvelusetelituottaja ei korjaa palvelussa ilmenneitä virheitä määräajan sisällä
- 5) Palvelusetelituottaja ei vastaa asianmukaisesti selvityspyyntöihin määräajan sisällä
- 6) Palvelusetelituottaja kieltäytyy valvontatoimenpiteistä
- 7) Palvelusetelituottaja ei toimita Kunnan vaatimia raportteja ja asiakirjoja määräajan sisällä

Sakon määrä on viisi (5) prosenttia Palvelusetelituottajan kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus sakkoon on syntynyt, kuitenkin aina vähintään 1 000 euroa.

Hyvityssakon suorittaminen ei rajoita kunnan oikeutta vaatia Palvelusetelituottajalta korvausta vahingosta sakon ylittävältä määrältä.

Kunnalla on oikeus vähentää Palvelusetelituottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko. Tilaajan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisesti sakkoon oikeuttavasta rikkomuksesta.

### **13. Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttaminen**

Kunnalla on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirja yleisen osan kohdassa 4 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

- 1) Palvelusetelituottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen (ml. Virheellinen tai perusteeton laskutus).
- 2) Palvelusetelituottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos Palvelusetelituottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.
- 3) Palvelusetelituottaja ei ole tuottanut henkilökohtaisen avun palvelua 12 kuukauden aikana.

Kunta ilmoittaa Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista Palvelusetelituottajalle.

Kunnan tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa kunnan yhteyshenkilölle kirjallinen ilmoitus toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyyntön.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelun piirissä olevien Asiakkaidensa Palvelusetelillä tehtävät toimenpiteet valmiiksi.

Lisäksi kunnalla on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottaja hyväksytyjen Palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi päätöksen teon jälkeen, jos hallintolain (434/2003) 49 f §:n mukaisesti Palvelusetelituottajan hyväksymisen perumista koskeva päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanoa ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Tällaisesta tilanteesta voi olla kyse esimerkiksi mikäli:

- Hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- Laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut vaatimukset eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei noudata sääntökirjaa kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan;
- Palvelusetelituottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa; tai
- Palvelusetelituottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Jos kunta peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Palvelusetelitoimittajan hyväksynnän peruttamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan kuntaa. Kunta tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

## **14. Sääntökirjan liitteet**

LIITE 1 Palvelusetelin arvo

LIITE 2 Palvelusetelijärjestelmä, <https://parastapalvelua.fi/etusivu>

LIITE 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot/ palveluntuottaja lisää PSOP järjestelmään

LIITE 4 Yhteystiedot, palveluntuottaja lisää/päivittää PSOP järjestelmään

**LIITE 1 PALVELUSETELIN ARVO**

1.11.2021 alkaen

Kellonajat	palvelusetelin arvo €/h
arki 6 – 18	22,00
arki 18 – 21	23,70
arki 21 – 24	26,90
arki 00 – 06	26,90
lauantai 00 – 06	26,90
lauantai 06 – 18	25,30
lauantai 18 – 20	27,70
lauantai 20 – 21	39,60
lauantai 21 –24	42,80
sunnuntai 00 – 06	42,80
sunnuntai ja pyhät 06 – 18	37,30
sunnuntai ja pyhät 18 – 21	39,60
sunnuntai ja pyhät 21 – 24	42,80