

Vammaisten päivätoiminnan palvelusetelin sääntökirja

Tammikuu 2020

Sisällys

YLEINEN OSA	3
1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	4
5. Kunnan velvoitteet	6
5.1. Hyväksymisen peruuttaminen	7
6. Verotus	7
7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8
8. Irtisanominen	8
9. Sääntökirjan voimassaolo	8
PALVELUKOHTAINEN OSIO	9
10. Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen päivätoiminta	9
11. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo	10
12. Päivätoiminnan palvelusetelit	10
13. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, vähäisen tuen tarve	11
14. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, kohtalainen tuen tarve	11
15. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, suuri tuen tarve	11
16. Päivätoiminnan palveluseteli: Asiakkaan tarpeen mukaan räätälöity toiminta	12
17. Palvelun laatuvaatimukset	12
17.1. Palvelun yleiset vaatimukset	12
17.2. Henkilöstö	12
18. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	13
18.1. Toimintapäivän peruutus	13
18.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	13
18.3. Palvelun virhe ja laatupoikkeama	14
18.4. Palvelun laatupoikkeaman ja virheen seuraamukset	14
18.4.1. Oikaisu	14
18.4.2. Sopimuksen purku	14
18.4.3. Vahingonkorvaus	14
18.5. Reklamaatio ja palaute	15
19. Palveluiden laskutus	15

19.1.	Palveluntuottaja	15
19.2.	Asiakas	15
20.	Palveluiden arvo ja hinnoittelu	15
21.	Rekisterinpito	16
22.	Salassapito.....	16
23.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
24.	Sääntökirjan sitovuus.....	17
25.	Noudatettava lainsäädäntö	17

YLEINEN OSA

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää vammaisten päivätoiminnan palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hämeenlinnan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan 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 kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.
3. **Kunta** eli Hämeenlinnan kaupunki on palvelun järjestäjä ja tilaaja.
4. **Päivätoiminnalla** tarkoitetaan vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisesti järjestettyä päivätoimintaa.
5. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
6. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Päivätoiminta on vammaiselle asiakkaalle aina maksuton palvelu, jossa ei ole omavastuuosuutta.

7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan vammaisten päivätoiminnan palveluntuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
10. **Sähköisellä järjestelmällä** tarkoitetaan Hämeenlinnan kaupungin käyttämää Vaana Oy:n tuottamaa palvelusetelijärjestelmää.

3. Asiakkaan asema

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

Kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämiskriteerit. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kaupungilla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen- ja/tai luvanvaraisessa rekisterissä, tai terveydenhuollon luvanvaraisessa rekisterissä.

Palvelua tuottava yritys on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata kaupungin vastaavaa toimintaa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin www.finlex.fi/laki/ajantasa/2009/20090569
2. Palveluntuottaja sitoutuu kaupungin edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin.
3. Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi.
4. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön palvelusetelikuntien ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
5. Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Vaana Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti kaupungille.
6. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Vaana Oy:lle.
7. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja kehittämistapaamisiin.
8. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
9. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäätöstä ja palvelusuunnitelmaa.

10. Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.
11. Kaupunki saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.
12. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.
13. Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.
14. Palveluntuottaja ei voi saada STEA-avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

5. Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelusetelituottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä Vaana Oy:n sivuilla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

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

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

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

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat

muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

5.1. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

6. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta päivitetyn ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien

sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelusetelin internetsivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

8. Irtisanominen

Mikäli Hämeenlinnan kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 5.1. mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kaksi (2) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä palveluita toisella palveluntuottajalla tai Hämeenlinnan kaupungin omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Hämeenlinnan kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kaksi (2) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Sekä kaupungin että palveluntuottajan on toimitettava irtisanomisilmoitus kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Hämeenlinnan kaupungille.

9. Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2020 alkaen toistaiseksi.

PALVELUKOHTAINEN OSIO

10. Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen päivätoiminta

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle päivätoimintaa, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten kysymyksessä ei ole määrärahoihin sidottu palvelu.

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan tavoitteena on taata kaikille vaikeavammaisille henkilöille yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua päivätoimintaan. Päivätoimintaa voidaan järjestää myös kehitysvammalain nojalla (Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 2 §).

Päivätoiminnan lähtökohtana ovat vammaisen nuoren tai aikuisen yksilölliset tiedot, taidot ja kokemukset. Mitä enemmän taitoja on, sitä vaativampaa ja monipuolisempaa toiminta on. Mitä suurempaa tuen tarve on, sitä enemmän järjestetään aikuisuutta, oppimista ja kommunikaatiota tukevaa pienryhmätoimintaa.

Vammaispalvelulain 8 b §:n mukaan vammaisten henkilöiden päivätoimintaan kuuluu kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa.

Päivätoiminnan tavoite on tukea itsenäisessä elämässä selviytymistä. Sen avulla pyritään vahvistamaan niitä taitoja, joita kaikkein vaikeimmin vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista.

Päivätoiminnan avulla voidaan myös edistää sosiaalista vuorovaikutusta, joka parantaa elämän laatua ja ennaltaehkäisee psyykkisiä vaikeuksia. Päivätoiminnan tarkoituksena on lisätä vaikeasti vammaisten kontakteja asunnon ulkopuolella, mutta päivätoimintaa on kuitenkin edelleen mahdollista järjestää esimerkiksi palveluasumisyksikön erillisissä tiloissa.

Päivätoiminta voi sisältää esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjaannuttamista.

Päivätoiminnan järjestäminen perustuu vaikeavammaiselle henkilölle tehtyyn palvelusuunnitelmaan, jossa on määriteltävä, miten, missä ja missä laajuudessa päivätoimintaa järjestetään.

Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta on asiakasmaksulain 4 §:n mukaisesti maksutonta. Vaikeavammaiselta henkilöltä ateroista peritään maksu ja kuljetuksista voidaan periä maksu.

Kehitysvammaisten erityishuoltoon liittyvät kuljetukset ovat maksuttomia. Aterioista peritään kehitysvammaisilta maksu.

11. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palveluseteli myönnetään palveluntarpeen selvittämisen jälkeen. Myöntämisperusteina käytetään vammaispalvelulain ja kehitysvammalain säädöksiä koskien päivätoimintaa vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Palvelusetelillä vammaisen henkilö voi hankkia hänelle myönnettyä päivätoimintaa itse valitsemaltaan, kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta.

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua.

Palvelusetelipäätöksessä määritellään, mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä sopivat palvelun tuottamisen ajankohdasta ja palvelun tarkemmasta toteuttamisesta.

12. Päivätoiminnan palvelusetelit

Vammaisten päivätoiminnan palveluseteli on tarkoitettu aikuiselle 18-vuotiaalle vammaiselle henkilölle. Päivätoimintaa voidaan järjestää kokoaikaisesti (toimintapäivän pituus vähintään kuusi tuntia) tai osa-aikaisesti (toimintapäivän pituus n. kolme tuntia). Toiminta voi tapahtua joko yksikössä tai liikkuvana päivätoimintana.

Vammaisten asiakasohjausyksikkö vastaa asiakaskohtaisista palvelusetelipäätöksistä. Päivätoiminnan laajuus, sisältö ja palvelusetelituote valitaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman teon yhteydessä. Tämän jälkeen asiasta tehdään viranomaispäätös, jonka jälkeen asiakas saa palvelusetelin käyttöönsä ja valitsee itsenäisesti tuottajan valittavissa olevista tuottajista.

Tuotteen neljä kohdalla käyttöönotto vaatii erillisiä neuvotteluja vammaispalvelujen, asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa, koska tuote ja hinta räätälöidään.

Palvelusetelit on jaettu neljään tuotteeseen ja niiden arvot ovat seuraavat:

- 1) Osallisuutta tukeva toiminta, vähäisen tuen tarve:
50 euroa/ toimintapäivä ja 30 euroa/puolikas toimintapäivä
- 2) Osallisuutta tukeva toiminta, kohtalainen tuen tarve:
70 euroa/ toimintapäivä ja 42 euroa/puolikas toimintapäivä
- 3) Osallisuutta tukeva toiminta, suuri tuen tarve:
105 euroa/ toimintapäivä ja 63 euroa/puolikas toimintapäivä
- 4) Asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan räätälöity toiminta:
Hinta määräytyy yksilöllisen suunnitelman mukaan tapauskohtaisesti.

Toimintapäivän hinta ei sisällä asiakkaan kulkemista päivätoimintaan.
Toimintapäivään sisältyvät mahdolliset siirtymiset sisältyvät toimintapäivän hintaan.

13. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, vähäisen tuen tarve

Asiakas tarvitsee monipuolista tukea, ohjausta ja avustamista päivittäisissä toimissaan. Asiakas pystyy toimimaan melko itsenäisesti. Asiakas voi tarvita tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas kykenee vastavuoroiseen kommunikointiin ja pystyy toimimaan pienryhmässä. Toiminta tapahtuu ryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 5 asiakasta ohjattavanaan.

Hinta 50 euroa/toimintapäivä

Hinta 30 euroa/puolikas toimintapäivä

14. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, kohtalainen tuen tarve

Asiakas tarvitsee paljon tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas kykenee vastavuoroiseen kommunikointiin, mutta voi tarvita kommunikoinnin apuvälineitä. Asiakas pystyy toimimaan pienryhmässä. Toiminta tapahtuu ryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 3- 4 asiakasta ohjattavanaan.

Hinta 70 euroa/toimintapäivä.

Hinta 42 euroa/puolikas toimintapäivä

15. Päivätoiminnan palveluseteli: Osallisuutta tukeva toiminta, suuri tuen tarve

Asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas tarvitsee tukea kommunikointiin. Toiminta tapahtuu ryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 2- 3 asiakasta ohjattavanaan.

Hinta 105 euroa/toimintapäivä.

Hinta 63 euroa/puolikas toimintapäivä.

16. Päivätoiminnan palveluseteli: Asiakkaan tarpeen mukaan räätälöity toiminta

Asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee paljon tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas tarvitsee paljon tukea kommunikointiin. Toiminta ja asiakkaan tarvitsema tuki räätälöidään yksilöllisen tarpeen mukaan.

Hinta määräytyy yksilöllisen suunnitelman mukaan tapauskohtaisesti.

17. Palvelun laatuvaatimukset

17.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaiset säädökset päivätoiminnasta. Toiminnan tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä vammaisten palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee vastata laadultaan Hämeenlinnan kaupungin omana toimintana toteutettua päivätoimintaa.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on oltava asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeudet hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritetty kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja EU:n tietosuojasetuksessa (EU 2016/679) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

17.2. Henkilöstö

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset.

Kun palveluntuottaja palkkaa sosiaalihuollon ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiSuosikki-rekisteristä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmästä sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

18. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä. Sopimus ja sen sisältö perustuvat viranomaispäätökseen ja palvelusuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan palvelujen määrä ja sisältö. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus tulee tehdä ennen päivätoiminnan alkamista.

18.1. Toimintapäivän peruutus

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun toimintapäivän veloituksetta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään edellisenä päivänä ennen toimintapäivän alkua. Sairastumisesta pitää ilmoittaa välittömästi tai viimeistään ennen toimintapäivän alkamista.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta toimintapäivän peruuntumisesta välittömästi, kun se on mahdollista.

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

Suunnitelluista poissaoloista ei laskuteta. Äkillisten poissaolojen osalta palvelusetelituottaja voi laskuttaa kaupungilta asiakkaan sovitut käynnit enintään viikon ajalta.

18.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika

on kaksi (2) viikkoa. Palveluntuottajan on tehtävä irtisanominen kirjallisesti. Jos palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen, tästä on välittömästi ilmoitettava myös vammaispalvelujen viranhaltijalle.

18.3. Palvelun virhe ja laatu poikkeama

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta 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 palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa.

18.4. Palvelun laatu poikkeaman ja virheen seuraamukset

18.4.1. Oikaisu

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja laatu poikkeamasta aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai laatu poikkeamasta ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja laatu poikkeamassa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

18.4.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai oleellisen laatu poikkeaman vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi jos toimintaa ei järjestetä lainkaan, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa toimintaa; palveluntuottaja laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen; palveluntuottaja rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia). Asiakkaan purkaessa sopimuksen palveluntuottajan on ilmoitettava tästä välittömästi vammaispalvelujen viranhaltijalle.

18.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun oleellisen laatu poikkeaman tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun laatu poikkeama tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

18.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun puutteista tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi puutteen tai laatueroituksen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot on annettava tiedoksi myös Hämeenlinnan kaupungin asiakasohjaus ja hankinnat yksikköön.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

19. Palveluiden laskutus

19.1. Palveluntuottaja

Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaana Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Kuitenkin seteliä täytyy veloittaa viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Vaana Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion.

Palvelusetelin arvo on määritelty kiinteäksi. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä.

19.2. Asiakas

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaalta ei saa periä palvelusta omavastuuta.

Mahdollisista aterioista palveluntuottaja saa periä asiakkaalta hinnan. Palveluntuottajan perimä ateriahinta saa olla enintään sosiaali- ja terveystalouden vuosittain vammaisille henkilöille määriteltyjen ateriakustannusten mukainen hinta.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan ateriamaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

20. Palveluiden arvo ja hinnoittelu

Palvelun hinta on kullekin palvelusetelille tässä sääntökirjassa määritelty arvo. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun tällä hinnalla. Hämeenlinnan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden määrittelee vuosittain vammaisten päivätoiminnan palvelusetelien arvot.

Asiakkaalla ei ole omavastuusuutta. Mahdollisista aterioista palveluntuottaja saa periä asiakkaalta hinnan, joka saa olla enintään sosiaali- ja terveyslautakunnan vuosittain vammaisille henkilöille määriteltyjen ateriakustannusten mukainen hinta.

21. Rekisterinpito

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kaupungilla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kaupungin lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679).

Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa. Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kaupungille viimeistään, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

22. Salassapito

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

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

23. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

24. Sääntökirjan sitovuus

Lähettämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hämeenlinnan kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

25. Noudatettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.