

Pirkanmaan henkilökohtaisen avun palveluseteli

Sääntökirja - tiivistelmä asiakkaille

Sisällys

1. Käsitteet	1
2. Henkilökohtainen apu	2
3. Palvelusetelin käyttäminen	2
4. Asiakkaan asema ja oikeudet	3
5. Palveluntuottajan velvollisuudet.....	4
6. Palvelusetelin hinta	5
7. PSOP- järjestelmä	6
8. Yhteystiedot	6

1. Käsitteet

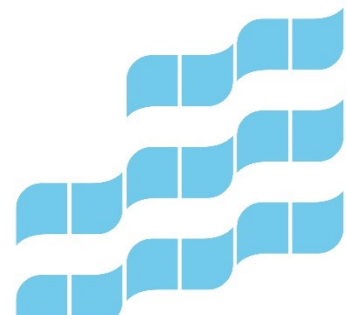
Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle on myönnetty henkilökohtaisen avun palvelu ja järjestämistavaksi on yhdessä sovittu palvelusetelimalli.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yritystä, joka tuottaa henkilökohtaisen avun palvelua.

Palveluseteli on vähän niin kuin raha, jolla asiakas ostaa henkilökohtaisen avun palvelua. Palvelusetelin saa Henkilökohtaisen avun yksiköstä, sitten kun kunta on ensin tehnyt päätöksen henkilökohtaisesta avusta ja järjestämistavaksi on sovittu palvelusetelimalli.

Sääntökirjalla tarkoitetaan ohjetta, jonka mukaan henkilökohtaisen avun palvelu palvelusetelimallassa järjestetään. Sääntökirjassa kerrotaan, miten palveluntuottajat pääsevät henkilökohtaisen avun palveluntuottajiksi ja miten heidän tulee palvelua järjestää. Sääntökirja on hyväksytty Pirkanmaan kuntien lautakunnissa.

Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö auttaa asiakkaita ja palveluntuottajia käytännössä järjestämään henkilökohtaisen avun palvelun. Yksiköstä saa oman palvelusetelin. Sieltä saa myös neuvoa ja ohjausta palvelusetelin käyttämiseen. Henkilökohtaisen avun yksikkö kerää palautetta asiakkailta siitä, kuinka palvelu sujuu.



2. Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain 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 itsellä olla voimavaroja määritellä oma avun sisältö ja toteuttamistavat. Henkilökohtaisen avun palvelu pitää sisällään niitä tehtäviä, joita asiakas itse tekisi, mutta ei vamman tai sairauden vuoksi pysty.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu asiakkaan valvontaan ja ohjaukseen. Avuntarve ei tule johtua pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaisen avun palvelun myöntää oman kunnan vammaispalvelun työntekijä. Päätös perustuu palvelutarpeen arvioon, jonka vammaispalvelun työntekijä tekee asiakkaan kanssa.

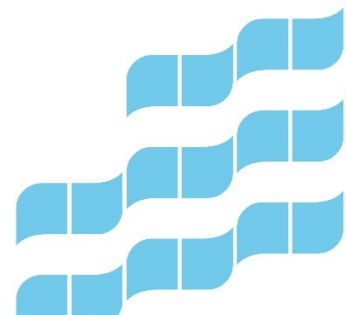
Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää tässä sääntökirjan tiivistelmässä kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi työnantajamallilla korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, ostopalvelulla tai kunnan omana toimintana.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

3. Palvelusetelin käyttäminen

Henkilökohtaisen avun palveluseteliä voi käyttää asiakas, jolla on päätös vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avusta ja jolla on mahdollisuus käyttää palveluseteliä toimien kuluttaja-asemassa. Asiakkaan kotikunta päättää siitä, millä järjestämistavalla henkilökohtaisen avun palvelua asiakkaalle järjestetään. Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä on otettava huomioon asiakkaan oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelistä ja tällöin palvelu on järjestettävä hänelle muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun määrä ja toteuttamistavat kirjataan palvelusuunnitelmaan ja viranhaltijapäätökseen asiakkaan kotikunnassa. Tämän jälkeen asiakkaan tulee olla yhteydessä Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikköön, jossa hänelle annetaan henkilökohtainen opastus palvelun käyttöön. Opastuksen yhteydessä asiakas saa palvelusetelin, joka sisältää palvelusetelinumeron. Lisäksi asiakas saa tunti-ilmoituslomakkeen, jonka avulla hänen pystyy seuraamaan tuntien käyttöä. Lomakkeeseen suositellaan pyydettyä avustajalta kuittaus vakuudeksi tehdyistä tunteista.

Asiakas valitsee palveluntuottajan Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikön hyväksymien palveluntuottajien listalta. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät sääntökirjan asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle. Palveluntuottajien listan saa Henkilökohtaisen avun yksiköstä, yksikön verkkosivuilta tai oman kunnan vammaispalvelun työntekijältä.



Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisen avun sisällöstä, ajankohdasta ja toteuttamisesta. Asiakas määrittelee kulloisenkin avustamistilanteen paikan sekä avustamisen sisällön ja toteuttamistavan. Palvelun toteuttamisen ajankohdan asiakas sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi terveydentilaan, käytössä oleviin apuvälineisiin ja avustamistarpeeseen liittyvät tiedot.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Henkilökohtaisen avun yksikön tai asiakkaan kotikunnan vammaispalvelun on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käyttäessä. Asiakas toimii kuluttaja asemassa ja valitsee itse palveluntuottajan palvelusetelituottajien listalta. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaalla ei ole omavastuusuutta tai asiakasmaksua.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimus voi koskea kertaluonteista avustamistilannetta tai se voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Asiakas toimii kuluttaja-asemassa palvelun käyttäjänä.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

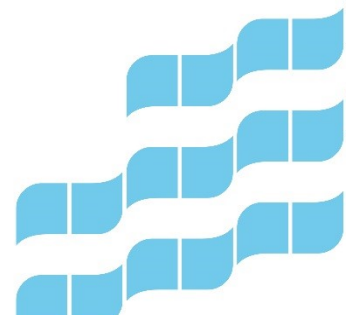
Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakasta suositellaan käyttämään tuntiseurannan tueksi ja vakuudeksi tunti-ilmoituslomaketta. Avustaja hyväksyy tekemänsä tunnit kuittaamalla ne tunti-ilmoitukseen.

Palvelusetelipalvelun asiakkaana asiakas itse on vastuussa palveluntuottajan perehdyttämisestä hänen yksiköllisiin tarpeisiinsa sekä palvelusuunnitelman ja päätöksen mukaisen palvelun tilaamisesta palveluntuottajalta. Henkilökohtaisen avun yksikkö eikä kotikunnan vammaispalvelut ole yhteydessä asiakkaan asioissa palveluntuottajaan vaan asiakas hoitaa yhteydenpidon itse.

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu -palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan palveluntuottajan vastuuhenkilölle, Henkilökohtaisen avun yksikölle tai kunnan vammaispalvelutoimistoon. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.



Henkilökohtaisena avun yksikkö tekee vuosittain kaikille asiakkaille kyselyn, jolla kartoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun. Kymmenen (10) parhaiten asiakastyytyväisyyskyselyssä menestynyttä palveluntuottajaa julkaistaan Henkilökohtaisen avun yksikön verkkosivuilla.

5. Palveluntuottajan velvollisuudet

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 mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevia lainsäädäntöjä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajalla on oltava internet –sivut, joilla hän ilmoittaa ainakin yhteystiedot ja minkä kunnan alueella palvelua tuottaa.

Avustajille ei ole koulutusvaatimusta, mutta palveluntuottajan tulee varmistua, että avustaja on soveltuva tehtävää. Lisäksi avustaja tulee olla perehdytetty avustamisen perustaitoihin esimerkiksi tavanomaisten apuvälineiden käyttämiseen.

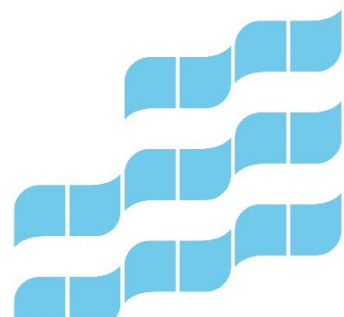
Palveluntuottajan henkilöstö tulee olla palvelun tuottamisen vaatimukseen nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja ilmoittaa PSOP-järjestelmässä, jos hän pystyy tuottamaan palvelua myös muilla kielillä.

Kaikilla palveluntuottajan edustajilla ja avustajilla tulee olla kuvallinen henkilökortti, jotta asiakkaana tiedät, kuka sinua avustaa.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Henkilökohtaisen avun yksiköllä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta.
- b) Palveluntuottaja ei noudata tilaajan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja.
- c) Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi.
- d) Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.



6. Palvelusetelin hinta

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen hinta nousee seuraavien vuosien aikana. Palvelusetelin hinta vuonna 2021 on 21 euroa arkitunnilta. Vuonna 2022 se nousee viidellä kymmenellä (50) sentillä ja on 21,50 euroa. Vuonna 2023 palvelusetelin hinta on 22 euroa.

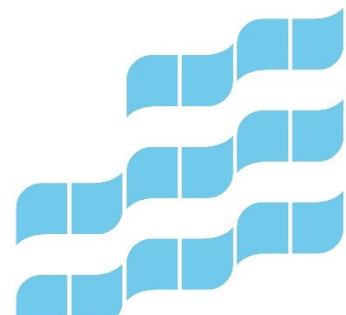
Lisäksi palveluntuottajalle korvataan eri viikonpäivien ja vuorokauden aikojen mukaan vuonna 2021 seuraavasti:

Päivä ja kellonaika	Tuntihinta
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

Palveluntuottajalle maksetaan myös matkakorvauksia, jotta palveluntuottaminen olisi mahdollista koko Pirkanmaan alueelle tasavertaisesti. Palveluntuottajan tulee kuitenkin suunnitella avustajien reitit mahdollisimman tehokkaasti.

Mikäli asiakkaalle tulee muita avustajasta johtuvia kustannuksia kuten pääsyliput, matkaliput tms. tulee niistä olla yhteydessä henkilökohtaisen avun yksikköön. Pidemmistä matkoista aiheutuvista lisäkustannuksista ja lisätuntien tarpeesta sovitaan aina erikseen oman kunnan vammaispalvelujen kanssa.

Asiakkaalle henkilökohtaisen avun palvelu on aina maksutonta. Palveluseteli kattaa kaikki henkilökohtaisen avun palvelusta aiheutuvat kustannukset.



7. PSOP- järjestelmä

Henkilökohtaisen avun palvelusetelit ovat sähköisessä, Parasta palvelua palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä, josta käytetään lyhennystä PSOP. Palveluntuottajat laskuttavat kaupunkia PSOP-järjestelmän kautta. Voit halutessasi tarkastella omia tietojasi PSOP:ssa kirjautumalla internetissä [Parasta palvelua](#) -sivustolle omilla henkilökohtaisilla pankkitunnuksillasi. Omissa tiedoissasi näkyvät esimerkiksi Sinulle myönnetyt tunnit.

Saat palvelusetelin tulostettuna postilla kotiisi eikä sinun ole pakko käyttää edellä kuvattua sähköistä palvelua. Palvelua käyttäessäsi sinun tulee antaa palveluntuottajalle palvelusetelin numero, joka löytyy sinulle toimitetusta tulostetusta palvelusetelistä tai PSOP-palvelusta. Tulostettua palveluseteliä ei anneta palveluntuottajalle. Pelkkä numero riittää.

Asiakkaana olet vastuussa tuntimääräsi seuraamisesta. Päätöksessä sinulle myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

8. Yhteystiedot

Henkilökohtaisen avun yksikkö

Sähköpostiosoite: avustaja@tampere.fi

Puhelinnumero 041 730 2108

