



Henkilökohtaisen budjetoinnin sääntökirja

2022

Hyväksytty:
Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja
§ 46/16.12.2021

Sisällys

| | |
|--|----|
| I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA..... | 4 |
| 1. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI..... | 4 |
| 2. MÄÄRITELMÄT | 4 |
| 3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET | 5 |
| 4. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS..... | 6 |
| 5. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET..... | 6 |
| 6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT | 9 |
| 7. ASIAKKAAN ASEMA..... | 9 |
| 8. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET | 10 |
| 9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT..... | 10 |
| 9.1 Oikaisu/hyvitys | 10 |
| 9.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä | 11 |
| 9.3 Sopimuksen purku..... | 11 |
| 9.4 Vahingonkorvaus | 11 |
| 9.5 Reklamaatio ja palaute | 11 |
| 9.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen | 11 |
| 10. ASIAKASASIASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA | 12 |
| 10.1 Rekisterin pito..... | 12 |
| 10.2 Tietoturvaloukkaus..... | 13 |
| 10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys..... | 13 |
| 11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN | 14 |
| 12. VEROTUS | 14 |
| 12.1 Arvonlisäverotus..... | 14 |
| 13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS | 15 |
| 14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN | 15 |
| II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA | 16 |
| 15. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI | 16 |
| 16. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN ASIAKKAAT | 17 |
| 17. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI | 17 |
| 18. PALVELUJEN TUOTTAMISTA OHJAAVAT LAIT | 17 |
| 19. SOPIMUS | 18 |
| 19.1 Sopimuksen purku..... | 18 |

| | |
|--|----|
| 20. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN VOIMASSAOLO..... | 18 |
| 21. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET..... | 18 |
| 21.1 Yhteydenotto ja henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettavan palvelun ajankohta..... | 18 |
| 21.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset..... | 19 |
| 21.3 Henkilöstön kielitaito..... | 20 |
| 22. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET | 20 |
| 22.1 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen..... | 21 |
| 22.2 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö..... | 21 |
| 22.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute | 21 |
| 22.5 Palvelun virhe | 22 |
| 22.6 Tietojärjestelmät | 23 |
| 22.7 Laskutus..... | 23 |
| 23. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN ARVO JA HINNOITTELU | 24 |

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystalvontuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvontuottajien kuntayhtymä (jäljempänä Essote) hyväksyy talvontuottajan henkilökohtaisen budjetoinnin tuottajaksi.

Yksityinen talvontuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun talvontuottaja hyväksytään henkilökohtaisella budjetoinnilla toteutettavien talvontuottajien tuottajaksi.

1. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI

Henkilökohtainen budjetointi on vaihtoehtoinen tapa järjestää Essoten järjestämisvastuulla olevia talvontuottajia. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä talvontuottajissa. Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa talvontuottaja Essoten Palse.fi - verkkotalvontuottajissa ylläpitämästä henkilökohtaisen budjetoinnin talvontuottajaluettelosta.

Talvontuottaja hakeutuu henkilökohtaisen budjetoinnin talvontuottajaksi Palse.fi-verkkotalvontuottajissa täyttämällä hakemuksen. Hakemus palautetaan Essotelle liitteineen sähköisesti. Hakemuksen täyttäjä vastaa hakemuksen sisällön oikeellisuudesta ja siitä, että lähettäjällä on organisaatiossa kelpoisuus hakemuksen lähettämiseen. Talvontuottajahakemuksen sähköinen lähettäminen palse.fi portaalin kautta katsotaan hakemuksen allekirjoittamiseksi.

Talvontuottaja sitoutuu ilmoittamaan mahdolliset henkilökohtaisen budjetoinnin talvontuottajien tuottamisen hinnanmuutokset palse.fi portaalin kautta. Hintoja voidaan muuttaa kunkin vuoden tammikuun 1. päivästä lukien ja hintoja koskevat muutokset voi ilmoittaa aikaisintaan 30 päivää ennen muutosajankohtaa.

Henkilökohtaisen budjetin myöntäminen perustuu aina Essoten sosiaalihuollon ammattihenkilön talvontuottajan tarpeen arvioon. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan ostaa sekä arvonlisäverotonta että verollista talvontuottajia. Verottaja on antanut ohjeen sosiaali- ja terveystalvontuottajien (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitotalvontuottajien (diaarinumero 61/40/2010) arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (www.vero.fi). Henkilökohtaisen budjetin suuruus arvioidaan yksilöllisesti talvontuottajan arvioinnissa. Essote ja talvontuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2. MÄÄRITELMÄT

Henkilökohtaisen budjetoinnin sääntökirjassa:

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta

2. **henkilökohtaisella budjetoinnilla** tarkoitetaan palvelujen järjestämistapa, jossa käyttäjä hankkii palveluja hänelle myönnettyllä henkilökohtaisella budjetilla.
3. **henkilökohtaisella budjetilla** tarkoitetaan käytettävissä olevia varoja, joiden määrä perustuu asiakkaalle myönnettyyn ja hänen yksilöllisen palvelutarpeensa mukaiseen palvelukokonaisuuteen.
4. **henkilökohtaisen budjetin käyttäjä** on henkilö, jolle on myönnetty hänen tarvitsemiinsa palveluihin henkilökohtainen budjetti.
5. **henkilökohtaisen budjetin haltija** on henkilökohtaisen budjetin käyttäjä itse tai muu ennalta määritelty henkilö tai taho, joka hallinnoi henkilökohtaista budjettia.
6. **henkilökohtaisen budjetoinnin päätös** on päätös henkilön oikeudesta henkilökohtaiseen budjettiin sekä siihen määritelty budjetin arvo.
7. **palveluntuottajalla** tarkoitetaan henkilökohtaisen budjetoinnin palvelujen tuottajaa.
8. **tilaajalla** tarkoitetaan Essotea, palvelujen tilaajaa

3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Essote):

1. hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Essoten myöntämää henkilökohtaista budjettia.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä www.palse.fi -portaalissa.
4. neuvoo asiakasta henkilökohtaisen budjetin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Essote valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

7. on henkilökohtaisessa budjetoinnissa järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Em. asiakirjat, jotka syntyvät henkilökohtaisella budjetoinnilla palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispynnön suoraan Essotelle.
9. järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.

4. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Essoten puolesta henkilökohtaisen budjetin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa henkilökohtaisella budjetoinnilla palveluja tuottavalla palveluntuottajalla. Henkilökohtaisen budjetin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

5. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltäviin velvoitteisiin. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Kaikkia palveluntuottajia koskevat velvoitteet:

1. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
2. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että Essote tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä www.ytj.fi.
3. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
4. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
5. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutusikäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.

6. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltavuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
7. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.
8. on huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
9. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
10. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
11. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehto- sopimuksia.
12. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
13. pitää yllä Essoten lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä, säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Essoten ohjeistuksen mukaisesti. EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuoja laki 812/2018, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
14. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuolto palvelujen kysyntää.
15. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
16. sitoutuu osallistumaan henkilökohtaista budjetointia käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Essoten kutsumiin kehittämistapaamisiin.
17. tuottaa henkilökohtaisella budjetilla korvattavat palvelut Suomessa.
18. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että henkilökohtaisen budjetin

käyttäjä voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan. Vertailukelpoisen tavan Essote määrittelee palvelukohtaisesti.

19. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Essoten henkilökohtaista budjetointia valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja www.palse.fi -portaaliin yksityisestä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
20. sitoutuu ylläpitämään palse.fi portaalin yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.
21. sitoutuu noudattamaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisia, palvelusuunnitelmassa ja henkilökohtaisen budjetoinnin päätöksessä määriteltyjä yksilöllisiä palvelun sisältöjä.
22. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täytymisestä myös heidän osaltaan. Essotella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot www.palse.fi -portaalissa.
23. sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasiamiehen ja/tai sosiaaliasiamiehen kanssa riippuen tuotettavasta palvelusta.
24. huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo.

Sosiaali- ja terveysterveystuottajia lisäksi koskevat velvoitteet:

25. on merkittynä Aluehallintoviraston (AVI:n) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystuottajien rekisteriin (=Valveri) tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytyt Essoten ylläpitämään rekisteriin.
26. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja antaa luvan sen laittamiseen Essoten nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
27. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005),

sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Essoten valvovalle viranhaltijalle.

6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Essotelle seuraavat kirjalliset todistukset:

- todistus AVI:n ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä
- kaupparekisteriote
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan palveluntuottajan vastuuhenkilön on toimitettava rikosrekisteriote nähtäväksi Essotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/1993)
- Omavalvontasuunnitelman kopio ja selvitys, mistä se löytyy julkisesti (uuden palvelun tuottajilla on 6 kk aikaa toimittaa omavalvontasuunnitelma Essotelle)
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta AVI:n, Valviran tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä ja omavalvontasuunnitelmaa.

Henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee YEL- tai TyEL - todistus toimittaa ohjeen mukaisesti aina vuoden alussa sähköisesti palse.fi- portaaliin.

7. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta tietoa asemastaan henkilökohtaisen budjetin käyttäjänä, henkilökohtaisen budjetin arvosta ja palvelun tuottajien hinnoista.

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta ohjausta henkilökohtaisen budjetin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä Essoten henkilökohtaisen budjetin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä henkilökohtaisesta budjetista. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Essoten omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua henkilökohtaisen budjetoinnin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

8. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita.

Essotea tulee informoida viivytyksettä asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Essotelle selvitys tai jäljennökset henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluja. Yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Essote on velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Essote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

9.1 Oikaisu/hyvyitys

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

9.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Essotelle. Jos Essote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

9.3 Sopimuksen purku

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

9.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa 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 palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

9.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa.

9.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

10. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA

10.1 Rekisterin pito

Essote on henkilökohtaisella budjetilla järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 24 §:ssä tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Henkilökohtaisessa budjetoinnissa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat asianomaisen lainsäädännön potilaslain, potilasasiakirja-asetuksen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely ja tietosuoja tulee olla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukainen.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Essote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Essote päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Essotelle tai, jos palveluntuottajan ja Essoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Essote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Essote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seurantaan Essoten lukuun henkilökohtaisen budjetoinnin tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin henkilökohtaisen budjetoinnin tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omissa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman henkilökohtaisen budjetin haltijan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

10.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Essotelle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Essotelle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Essotelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla Essoten kirjaamoon kirjaamo@essote.fi. Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Essoten yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Essoten tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Essoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja terveydenhuollon potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on henkilökohtaisen budjetoinnin tuottajan tallennettava aina Essoten palse.fi - portaaliin palvelukohtaisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän henkilökohtaisen budjetoinnin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Essoten antamia ohjeita. Palveluntuottajan tulee heti henkilökohtaisen budjetoinnin palvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sähköisesti palse.fi -portaalin kautta. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Essotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Essoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu.
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin.
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman henkilökohtaisen budjetoinnin päätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut, hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai Essoten määrittämällä määräajalla.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palveluntuottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

12. VEROTUS

12.1 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta,

vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinnumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Essoteen
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Henkilökohtaisella budjetoinnilla palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Essoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja Essote sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota ostettavaa palvelua.

14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Sääntökirjan hyväksyy Essoten hallitus. Essotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelukohtaisten osien täsmennykset, työkäytäntöjen muutokset hyväksytään palveluseteliuimissa ja palvelusta vastaava vastuualuejohtaja päättää sääntökirjamuutoksista.

Essote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Essotelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Essotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Essote luopuu käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomis- ajankohtaa. Henkilökohtainen budjetointi määritellään uudelleen asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa henkilökohtaisella budjetoinnilla järjestettyjä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Essoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Essotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelujen piirissä olevien asiakkaiden palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Essoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Essotelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan tilaajaa hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajan on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

15. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI

Henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa sitä, että vammaiselle ihmiselle tehdään oma avun ja tuen suunnitelma. Suunnitelmaa tehdessä käytetään asiakkaan ja omatyöntekijän vuoropuhelun tueksi tukisuunnitelmaa, millä selvitetään asiakkaan oma mielipide ja toiveet avun sekä tuen tarpeesta. Henkilökohtaisella budjetoinnilla on mahdollista lisätä henkilön itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia siten, että apua ja tukea on saatavissa joustavasti elämän eri tilanteisiin ja tarpeisiin henkilölle parhaiten sopivalla toteutustavalla.

Suunnitelmaan kirjoitetaan, millaisia palveluja hän tarvitsee ja millä tavalla ne järjestetään.

Vammaisen henkilö itse on mukana suunnittelemassa, valitsemassa ja järjestämässä palveluja, joita juuri hän tarvitsee.

TÄHÄN LISÄTÄÄN LIITE TUKISUUNNITELMA: Tukisuunnitelma on kuvitettu nyt Papunetin kuvilla, mutta näiden kuvien tilalle on tulossa kuvittaja Sini Myllylän kuvittamat selkokuvat.

16. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN ASIAKKAAT

Henkilökohtaista budjetointia voidaan tarjota asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaisten palveluiden saamisen edellytykset ja kehitysvammaisille henkilöille lisäksi erityishuoltolain mukaan. Asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen budjettiin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

17. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI

Henkilökohtaista budjettia hallinnoidaan palse.fi- portaalin kautta. Järjestelmänä toimii palse.fi- portaali (www://Palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje portaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi. Portaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Essoten taloustoimistosta ja vammaispalveluista henkilökohtaisen budjetin yhteyshenkilöltä.

Vanhus- ja vammaispalveluiden viranhaltija tekee päätöksen henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan henkilökohtaisen budjetoinnin päätöksen voimassaolon ja sen saldon. Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman henkilökohtaisen budjetin. Palveluntuottaja- luettelo lähetetään asiakkaalle henkilökohtaisen budjetin päätöksen mukana.

18. PALVELUJEN TUOTTAMISTA OHJAAVAT LAIT

Seuraavat lait ohjaavat palvelujen tuottamista:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Henkilötietolaki (523/1999)

- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) (817/2015)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) ja (804/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/7519
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67919.

19. SOPIMUS

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaisen budjetoinnin palveluita tuottava palveluntuottajayritys sekä Essote. Varsinaista palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tehdään sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan voimassaolon palse.fi -portaalista.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

19.1 Sopimuksen purku

Essote voi purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi palveluntuottaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka palveluntuottaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

20. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN VOIMASSAOLO

Asiakkaalle lähetetään päätös henkilökohtaisesta budjetista, johon on määritetty käyttötarkoitus ja voimassaolo. Käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan henkilökohtaisen budjetin päätöksen ja sen voimassaolon palse.fi-portaalista. Mikäli palveluntarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva henkilökohtainen budjetti. Henkilökohtainen budjetti myönnetään määräajaksi. Määräaika voi vaihdella asiakaskohtaisesti.

21. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

21.1 Yhteydenotto ja henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisesta budjetoinnista tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi omatyöntekijä/palveluohjaaja antaa asiakkaalle ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Henkilökohtaisen budjetin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Asiakas ja omatyöntekijä/palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus henkilökohtaisen budjetin määrään sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että Essotelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palvelu järjestetään sovitulla tavalla.

Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle henkilökohtaisen budjetin tuottajakappale, josta ilmenee päätöksen numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja aktivoi päätöksen portaalissa.

21.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset määritellään tuotettavan palvelun mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Essoten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon Terhikki- tai sosiaalihuollon Suosikki- rekisteristä. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Sairaanhoidollisia tehtäviä ja toimenpiteitä suorittavalta palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat Essoten ohjeen mukaan suoritettuna. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011). Lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla lääkeluvat Essoten ohjeen mukaan suoritettuna.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla myös muutoin asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla. Lisäksi henkilökunnalta edellytetään suomenkielisyyttä ja sitoutumista yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Päivittäisissä toiminnoissa avustamisen tehtävissä työntekijältä edellytetään tehtävien suorittamiseen soveltuvaa koulutusta tai riittävää työkokemusta ja perehdytystä tehtävään. Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

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

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä,
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

21.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli ja tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville

22. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Henkilökohtaisen budjetin käyttötarkoitus määritellään palvelutarpeenarvioinnissa ja/tai - suunnitelmassa.

Henkilökohtainen budjetointi on yksi tapa järjestää vammaiselle henkilölle kuuluvia lakisääteisiä palveluja. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan järjestää kaikkia vammaispalvelujen myöntämiä palveluja tai osa palvelusta.

Henkilökohtaisella budjetoinnilla voidaan tuottaa esimerkiksi seuraavia palveluita:

- Päivätoimintaa korvaavaa toimintaa
- Kuljetuspalvelua
- Avustajapalvelua

Henkilökohtaisella budjetilla järjestettävä palvelu ja sen sisältö on kuvattu asiakkaalle tehdyssä henkilökohtaisen budjetin päätöksessä sekä palvelu- ja tukisuunnitelmassa. Sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana.

Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

22.1 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja niiden toteuttaminen. Jos palvelu ei ole saatavissa sovitusti, katsotaan palvelu viivästyneeksi. Jos sovittu palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelun ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia aiemmin. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelujen peruuntumisesta voidaan sopia toisin asiakkaan ja palveluntuottajan kesken.

22.2 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

22.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Essoten edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita palvelukohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia www://palse.fi -portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Essote käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot Essoten tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Essoten edustajalle.

Palautteet ja reklamaatiot käsitellään yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan kesken.

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Essotella. Laadunvalvonnan mittarina käytetään palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa

Palveluntuottaja antaa Essotelle luvan tehdä asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakkailta on oikeus antaa Essotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Essotelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

Essote järjestää yhteistyökokouksia, joihin palveluntuottajalta edellytetään osallistumista.

22.5 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Essote ei vastaa palveluntuottajan virheistä

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 ja palvelukohtaisessa osan kohdassa 22 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

22.6 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

22.7 Laskutus

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutetun palvelun mukaisesti. Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat palse.fi- portaaliin ja muodostaa portaalissa kuukausittain laskuviitteen. Palveluntuottaja laskuttaa Essotea ja laskussa tulee olla mainittuna portaalin muodostama laskuviite. Lasku tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003708255083

Välittäjä-tunnus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: Tieto Oyj

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä
 Talouspalvelut
 Porrassalmenkatu 35–37
 50100 Mikkeli

Essote ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

laskun antamispäivä
 laskun numero (juokseva tunnistus)
 Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunnus)
 palveluntuottajan nimi ja osoite laskun saajan nimi ja osoite
 portaalin laskuviite verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystaloudet:
 veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §
 Muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset ja virheelliset laskut Essote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja tuotettavasta henkilökohtaisesta budjetointi-palvelusta.

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle henkilökohtaisen budjetin tuottajakappale. Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Essoten vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään Essoten kirjaamoon.

23. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN ARVO JA HINNOITTELU

Henkilökohtaisen budjetin arvon vaihteluvälin päättää vuosittain Essoten hallitus. Arvo on kotiin vietävissä palveluissa ja avopalveluissa 100 € - 10 000 € / kk ja asumispalveluissa 3000 € - 35 000 €/ kk.

Portaaliin merkitään toteutuneet palvelut. Henkilökohtaisella budjetoinnilla järjestetty palvelu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Matkakulut määritellään osana henkilökohtaista budjetointia asiakaskohtaisesti.

Sopivan tuen suunnittelun välineet

Oma ehdotus

- Oma ehdotus siitä, mitä millaista tukea tarvitsen elääkseni hyvää elämää
- Kertoo, mitä henkilö haluaa tavoitella ja saavuttaa (ei vielä miten se tehdään)

Oma suunnitelma

- Toteutuksen suunnitelma
- Kertoo, miten tarvittu tuki olisi tarkoitus järjestää
- Kuka tekee ja mitä?
- Riskien arviointi

Mittarit

- Muutosten näkyväksi tekemisen väline
- Mittareiden avulla saadaan myös tietoa tuen tarpeesta ja elämäntilanteesta.
- Useita vaihtoehtoja, valitaan yksilöllisesti vaikuttavuusketjun tavoitteiden mukaan.
- Huomioitavaa: vertailtavuus, tiedon luotettavuus, helppokäyttöisyys

Palvelutarpeen arviointi
ja palvelusuunnitelma







Työvälineet asiakkaalle

Tieto hyödynnetään palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelmassa.







Työvälineet työntekijälle



Ei päällekkäin tehtävää työtä.

OMA EHDOTUS

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  | <p>1. Minulle tärkeää</p> | <p>Mikä on minulle tärkeää? Mitä hyvä elämä minulle tarkoittaa? Voit kertoa, mitkä asiat, ihmiset, paikat ja tilanteet ovat sinulle tärkeitä elämässäsi.</p> |
|   | <p>2. Mikä toimii ja ei toimi</p> | <p>Mitkä asiat tällä hetkellä ovat elämässäni hyvin tällä hetkellä ja mitkä haluan pysyä samana? Mitkä asiat eivät ole tällä hetkellä hyvin?</p> <p>Tässä kohdassa voit miettiä, mitkä asiat ovat elämässäsi hyvin tällä hetkellä. Nämä ovat asioita, joihin et halua muutosta.</p> <p>Tässä kohdassa voit miettiä, mihin asioihin et ole tyytyväinen tällä hetkellä.</p> |
|  | <p>3. Muutos</p> | <p>Mikä on asia, jonka haluaisin muuttaa elämässäni tai saavuttaa? Mikä on positiivinen, hyvää elämää edistävä muutos, jonka haluat tapahtuvan?</p> <p>Tässä kohdin voit miettiä asian tai asioita, joihin haluaisit muutoksen.</p> <p>Erilaisia asioita, joihin esimerkiksi muutos voi kohdistua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asuminen • Työtilanne tai työllistyminen • Osaaminen tai ammattitaito • Taloudellinen tilanne • Liikkuminen • Terveystila • Nukkuminen tai vuorokausirytm <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ruokavalio <input type="checkbox"/> Fyysinen kunto <input type="checkbox"/> Arjen hallinta <input type="checkbox"/> Mielen hyvinvointi <input type="checkbox"/> Ihmissuhteet <input type="checkbox"/> Harrastaminen tai osallistuminen <input type="checkbox"/> Päihteiden käyttö tai muut riippuvuudet |
|  | <p>4. Päämäärä</p> | <p>Mikä on muutoksen päämäärä, jonka haluat toteutuvan?</p> <p>Tässä kohdin kuvaile mahdollisimman tarkasti, millainen on toivottu lopputulos.</p> |
|  | <p>5. Tarkistus</p> | <p>Tarkista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miten voimme tehdä muutoksen näkyväksi? Mikä on lähtöpiste? • Onko päämäärä mahdollinen? Älä vaadi liikoa tai liian vähää. • Vahvistaako ja parantaako muutos asioita, jotka ovat tällä hetkellä hyvin? Vaikuttaako tämä siihen, mikä ei toimi? • Miten muutos ja päämäärä liittyvät tuen tarpeeseen? Miten tuen tarpeen estää päämäärän toteutumisen? |

OMA SUUNNITELMA

| | | |
|--|---------------------------------|---|
|  | Tavoite | Suunnitelman pitää kertoa siitä, miten haluaisit järjestää tarvitsemasi tuen (esim. mistä/keneltä haluaisit sitä hankittavan). Suunnitelman pohjana on oltava tarkoitus tai tavoite. |
|  | Tärkeimmät askeleet | Mieti voiko tavoitteen pilkkoa välitavoitteiksi, eli tärkeimmiksi askeleiksi jotka tulee ottaa päämäärän saavuttamiseksi. |
|  | Toteutuksen suunnitelma | Toteutuksen suunnitelmassa kerrot millä keinoin haluttuun tavoitteeseen päästään eli mitä pitää tehdä ja miten toimia. |
|  | Aikataulu | Tärkeää on hahmotella myös aikataulu siitä, milloin mitään tapahtuu. |
|  | Tukena olevat henkilöt ja tahot | Ketkä kuuluvat tukiryhmääsi, eli keitä ihmisiä toimintasuunnitelman toteuttamiseen tarvitaan. |
|  | Ensimmäinen askel | Mieti myös mistä lähdet liikkeelle eli mikä on suunnitelman ensimmäinen askel. |

| | | | |
|---|--|---|---|
|  | <p>Henkilökohtainen budjetti</p> | <p>Jos avun ja tuen järjestämiseen hyödynnetään henkilökohtaista budjettia, tulee tietää miten budjetin eli rahat käyttäisit.</p> | |
| <p>Tähän käytän henkilökohtaista budjettiani</p> | | <p>Järjestän asian näin</p> | <p>Kustannusarvio / kk</p> |
| | | <p>Nämä asiat päätän itse</p> | <p>Näistä asioista päättää joku muu kuin minä</p> |
|  | <p>Tarkistus ja etenemisen varmistus</p> | <p>Omien valintojen ja päätösten varmistus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millä keinoin varmistetaan, että saan ja pystyn tekemään omaa elämäni koskevat päätökset? • Olenko saanut päätöksiä ja valintoja varten tarpeeksi tietoa ymmärrettävässä muodossa? • Miten tuet minua parhaiten päätöksen teossa? • Jos yllä olevaa henkilökohtaiseen budjettiin liittyvää päätöksentekoa ole mietitty, on hyvä käydä läpi: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asioita, joista päätän itse: ○ Asioita, joista päättämiseen tarvitsen tukea? (kuka tukee päätöksissä): ○ Asioita, joista päättää joku muu (kuka päättää): ○ Asioita, joista haluaisin päättää itse: | |
| | | <p>Riskit</p> <p>Mitä riskejä suunnittelemasi asian toteuttamiseen voi sisältyä?</p> <p>Suunnitelmasta pitää selvittää, millä keinoilla riskejä voidaan vähentää jos sellaisia havaitsette.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millaisia riskejä asioiden toteuttamiseen voi sisältyä? • Keinot, joilla riskejä voidaan välttää? | |
| | | <p>Arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä mieltä sinä olet suunnitelmasta? Onko se hyvä, vai oletko jostain asiasta eri mieltä? • Mitä mieltä muut suunnitelman tekoon osallistuneet ovat suunnitelmasta? | |

MITTARIT

- Mittareiden tarkoitus on tehdä muutosta näkyväksi. Mittari tulee yksilöllisesti valita vaikuttavuusketjun tavoitteiden (oma ehdotus ja suunnitelma) mukaan ei päinvastoin.
- Mahdollisia kokeiltavia mittareita ovat esimerkiksi osallisuuden kokemusta mittaava Sokra-koordinaatiohankkeen kehittämä [osallisuusindikaattori](#) ja työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmäksi tarkoitettu [Kykyviisari](#).
- Seuraavilla sivuilla esitellyt osallisuusindikaattorin kysymykset sekä Kykyviisarin eri elämän aihealueisiin liittyviä kysymyksiä.

| | |
|--|---|
| Osallisuuden kokemuksen mittaaminen (Sokra osallisuusindikaattori) | <p>Osallisuuden kokemus on keskeinen osa hyvinvointia. Osallisuus tarkoittaa sitä, että sinulla on mahdollisuus tehdä samoja asioita kuin kaikki muutkin. Se tarkoittaa myös sitä, että olet tasa-arvoinen muiden kanssa, voit kertoa oman mielipiteesi ja vaikuttaa itseäsi koskeviin tai yhteisiin asioihin, jos haluat.</p> <p>Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Merkitse jokaisen väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa kokemustasi</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä2. Saan myönteistä palautetta tekemisistäni3. Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön4. Olen tarpeellinen muille ihmisille5. Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun6. Tunnen, että elämälläni on tarkoitus7. Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita8. Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen9. Koen, että minuun luotetaan10. Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin. <p>Vastausvaihtoehtoina esitetään 1) täysin eri mieltä, 2) jokseenkin eri mieltä, 3) ei samaa eikä eri mieltä, 4) jokseenkin samaa mieltä, 5) täysin samaa mieltä. Kuhunkin kysymykseen vastataan asteikolla 1–5.</p> |
| Hyvinvoinnin mittaaminen (Kykyviisari) | <p>Väittämiä</p> <ul style="list-style-type: none">• Terveystilani on<ul style="list-style-type: none">• Hyvä• melko hyvä• Keskitasoinen• melko huono• Huono |

- Olen tyytyväinen elämääni tällä hetkellä
 - erittäin tyytyväinen
 - melko tyytyväinen
 - en tyytyväinen, mutta en tyytymätönkään
 - melko tyytymätön
 - erittäin tyytymätön
- Olen tyytyväinen taloudelliseen tilanteeseeni
 - Edelliset vastausvaihtoehdot
- Tunnen itseni yksinäiseksi
 - en koskaan
 - hyvin harvoin
 - Joskus
 - melko usein
 - Jatkuvasti
- Minulla on tällä hetkellä elämässäni ihminen, jonka kanssa voin keskustella avoimesti henkilökohtaisista asioistani ja ongelmistani
 - Kyllä
 - Ei
 - en osaa sanoa
- Onko sinulla lemmikki- tai hoitoeläintä, joka tuo iloa elämääsi?
 - kyllä
 - ei
 - en osaa sanoa
- Onko sinulla jokin harrastus tai sellaista tekemistä, jonka parissa viihdyt?
 - kyllä
 - ei
 - en osaa sanoa
- Kuinka usein tapaavat tai olet yhteydessä ystäviin, sukulaisiin tai tuttuihin, jotka eivät asu kanssasi?
 - päivittäin tai lähes päivittäin
 - 1-2 kertaa viikossa
 - 1-3-kertaa kuukaudessa
 - harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - en koskaan

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelen elämäni <ul style="list-style-type: none"> • useamman vuoden päähän • kuukauden kerrallaan • viikon kerrallaan • päivä kerrallaan • Osallistun jonkin kerhon, järjestön, yhdistyksen, harrastusryhmän tai hengellisen tai henkisen yhdistyksen toimintaan (esimerkiksi liikuntaseura, asukastoiminta, puolue, kuoro, seurakunta) • osallistun aktiivisesti • osallistun silloin tällöin • en osallistu • Olen tällä hetkellä <ul style="list-style-type: none"> • Työssä (tai yrittäjänä, maatalousyrittäjänä, freelancerina, apurahalla) • Työssä työllistämistoimenpitein (esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa tai muussa aktivointitoimenpiteessä) • Työtön tai lomautettu • Vanhuuseläkkeellä tai työttömyyseläkkeellä (eläkkeellä iän, työvuosien tai eläkevakuutuksen perusteella) • Työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella tai muuten pitkäaikaisesti sairaana • Opiskelija tai koululainen • Hoitamassa omia (alle 15-vuotiaita) lapsia • Omaishoitajana • Varusmies- tai siviilipalvelussa • Muussa toiminnassa, missä? |
| Mielen hyvinvointi (Kykyviisari) | <p>Tässä on väittämiä ajatuksista ja tuntemuksista. Valitse jokaisen väittämän kohdalla se vastaus, joka parhaiten kuvaa tilannettasi viimeksi kuluneen kuukauden aikana.</p> <p>Arvioi asteikolla 1 = En koskaan - 5 = Koko ajan. Valitse numero. (En koskaan / Harvoin / Silloin tällöin / Usein /Koko ajan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Olen tuntenut itseni toiveikkaaksi tulevaisuuden suhteen • Olen tuntenut itseni hyödylliseksi • Olen tuntenut itseni rentoutuneeksi • Olen käsitellyt ongelmia hyvin (Olen miettinyt ratkaisuja ja eri vaihtoehtoja, miten pääsen ongelmassa eteenpäin) • Olen ajatellut selkeästi (Pystyn erittelemään tunteitani ja toimintaani. Ajatukseni eivät mene sekaisin) • Olen tuntenut läheisyyttä toisiin ihmisiin • Olen kyennyt tekemään omia päätöksiä asioista • Olen kyennyt tarttumaan toimeen asioitteni hoitamisessa • Olen tuntenut mielihyvää itselleni tärkeistä asioista |

| | |
|---|---|
| <p>Arki ja sen sujuvuus (Kykyviisari, Oman elämän ohjaksissa /KVPS)</p> | <p>Miten suoriudut seuraavista arkipäivän asioista? Vastaa siinäkin tapauksessa, vaikka kyseiset palvelut tai välineet eivät olisi helposti saatavilla tai asia ei ole sinulle tällä hetkellä ajankohtainen.</p> <p>Arvioi asteikolla 1 = En suoriudu - 5 = Suoriudun hyvin. Valitse numero. (En suoriudu / Paljon vaikeuksia / Jonkin verran vaikeuksia / Vähän vaikeuksia / Suoriudun hyvin)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotitöiden tekeminen (esim. ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu) • Kauppa-asioiden hoitaminen (esim. ruoka- ja vaateostokset, hygieniatuotteiden osto) • Julkisten palvelujen käyttäminen (esim. pankki, KELA, apteekki, TE-toimisto, sosiaalitoimisto) • Internetin kautta asioiminen ja tiedon hakeminen (esim. verkkopankki, lomakkeiden täyttö, aikataulut) • Raha-asioista huolehtiminen (esim. rahankäytön suunnitteleminen, laskujen maksaminen ajallaan) • Omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen (esim. monipuolinen ruokavalio, liikunnan harrastaminen, sinulle määrättyjen lääkkeiden ottaminen) • Säännöllisen vuorokausirytmien ylläpitäminen ja riittävä nukkuminen (esim. asiointi ja toimiminen päiväsaikaan, olo on päivällä virkeä) • Omasta puhtaudesta ja siisteydestä huolehtiminen (esim. peseytyminen, puhtaat vaatteet) • Terveyspalvelujen käyttäminen (esim. lääkärissä käynti, hammashuolto, laboratorio) • Kodin ulkopuolella kulkeminen (esim. julkiset kulkuneuvot, oma auto, taksi, polkupyörä, jalan) • Muista huolehtiminen (esim. lapset, vanhemmat ja lemmikkieläimet) <p>Minulle haastavia tilanteita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minua jännittää kun...: • Pelkoni: • Turhaudun kun: • Asioita, jotka haluaisin näihin liittyen muuttaa: |
| <p>Taidot (Kykyviisari)</p> | <p>Seuraavaksi kysytään osaamiseesi liittyviä asioita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pystytkö yleensä keskittymään asioihin? Erittäin hyvin, Hyvin, Tyydyttävästi, Huonosti, Erittäin huonosti • Sujuuko sinulta uusien tietojen ja taitojen oppiminen? Erittäin hyvin, Hyvin, Tyydyttävästi, Huonosti, Erittäin huonosti • Millaiseksi arvioit muistisi tällä hetkellä? Onko muistisi: Erittäin hyvä, Hyvä, Tyydyttävä, Huono, Erittäin huono • Onko sinulla todettu joku oppimiseen, keskittymiseen tai hahmottamiseen liittyvä vaikeus? Kyllä, Ei, En osaa sanoa <p>Miten seuraavat väittämät kuvaavat ajatuksiasi tulevaisuuden ja osaamisen suhteen?</p> <p>Arvioi asteikolla 1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä. Valitse numero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suhtaudun tulevaisuuteni myönteisesti • Minulla on haaveita ja toiveita tulevaisuudelleni • Olen valmis näkemään vaivaa ja tekemään asioita tavoitteitteni ja haaveitteni toteutumisen eteen • Minulla on osaamista, jota voin hyödyntää työelämässä |

Keho ja kunto
(Kykyiisari)

- Onko fyysinen kuntosi mielestäsi: Hyvä, Melko hyvä, Keskitasoinen, Melko huono, Huono
- Harrastatko liikuntaa? Liikunta sisältää kaiken vapaa-ajan liikuntaharjoittelun, hyötyliikunnan tai muun fyysisen ponnistelun, jossa hengästyy ja hikoilee.
 - Harrastan liikuntaa vähintään kolme kertaa viikossa
 - Harrastan liikuntaa 1-2 kertaa viikossa
 - Harrastan liikuntaa, mutta en joka viikko
 - Harrastan liikuntaa harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - En harrasta liikuntaa
- Käytätkö säännöllisesti jotakin liikkumisen apuvälinettä, esimerkiksi pyörätuolia tai kävelykeppiä? En, Kyllä
- Pystytkö levähtämättä kävelemään noin kilometrin?
- Jos käytät käsikäyttöistä pyörätuolia tai muuta liikkumisen apuvälinettä, pystytkö levähtämättä kelaamaan tai kävelemään noin kilometrin?
- Pystytkö juoksemaan lyhyehkön matkan (noin sata metriä)?
- Jos käytät käsikäyttöistä pyörätuolia tai muuta liikkumisen apuvälinettä, pystytkö kelaamaan tai kävelemään vauhdikkaasti lyhyen matkaa?

Vaihtoehdot edellisiin kysymyksiin

Pystyn siihen vaikeuksitta

Pystyn siihen, mutta vaikeuksia on jonkin verran

Pystyn siihen, mutta se on minulle erittäin vaikeaa

En pysty siihen lainkaan

Onko sinulla yksi tai useampi pitkäaikainen fyysinen tai psyykinen sairaus, oire tai vamma? Ei, Kyllä

Arvioi, miten haittaavia nämä sairaudet, oireet tai vammat ovat. Valitse haitan määrää parhaiten kuvaava vaihtoehto. 0= Ei haittaa lainkaan, 10

= Pahin mahdollinen eli erittäin suuri haitta

Haitta vapaa-ajan harrastuksissa

Haitta kotitöiden hoitamisessa

Haitta työssä tai mahdollisessa työssä

Haitta ihmissuhteissa