



Servicesedel i personlig assistans

Tjänstespecifik regelbok

PORVOO  BORGÅ

Innehåll

1	Tillämpningsområde	3
2	Klienten	3
3	Servicesedeln	4
	3.1 Servicesedelsystemet.....	4
	3.2 Hur servicesedeln beviljas	4
	3.3 Avtalet.....	5
4	Innehåll.....	5
5	Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter	6
	5.1 Tjänsteproducenten	6
	5.2 Personalen	7
	5.3 Kvalitetskontroll	7
	5.4 Fel i tjänsten	8
	5.5 Inställd service.....	8
6	Fakturering	9
7	Lagstiftning som reglerar servicen.....	10

1 Tillämpningsområde

Ordnandet av personlig assistans inom funktionshindersservice baserar sig på lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987), nedan handikappservicelagen. Servicen ska tillhandahållas enligt tillämplig lagstiftning och bestämmelser på lägre nivå.

Enligt 8 § handikappservicelagen ska kommunen ordna personlig assistans för en gravt handikappad som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom nödvändigt behöver sådan service för att klara de funktioner som hör till normal livsföring. Syftet med personlig assistans är att hjälpa personen med svår funktionsnedsättning att göra sina egna val i funktioner som avses ovan och att möjliggöra och stödja personens egen aktivitet i de funktioner för vilken servicen har beviljats. Personlig assistans kan ordnas enligt arbetsgivarmodellen, där personen med funktionsnedsättning fungerar som arbetsgivare, med köpta tjänster eller med en servicesedel.

Personlig assistans är inte i huvudsak omsorg, vård eller tillsyn. Personlig assistans kan sökas för hjälp som behövs i de dagliga sysslorna hemma, i arbete och studier, i fritidsaktiviteter, i samhällelig verksamhet samt i upprätthållande av sociala kontakter. Behovet av antalet timmar för den beviljade personliga assistansen bedöms individuellt.

2 Klienten

Möjligheten att använda servicesedel erbjuds till de klienter som uppfyller handikappservicelagens (1987/380) kriterier för att få personlig assistans. I Borgå arrangeras personlig assistans i första hand med arbetsgivarmodellen. Som andra alternativ används köptjänst och det tredje alternativet är servicesedel. Klienterna är gravt handikappade personer som uppfyller kriterierna i 8 c § i handikappservicelagen. Klienten kan ha en utvecklingsstörning, nedsatta sinnen (till exempel synskada), nedsatt rörelseförmåga, hjärnskada, en framskridande neurologisk och/eller muskelsjukdom eller annan skada eller sjukdom.

Klienten ska ha förutom ett behov av personlig assistans också förmåga och möjlighet att använda servicesedel och att agera som konsument. Klientens rätt till servicesedel och dess användningsändamål antecknas i serviceplanen. Varje gång fattas också ett tjänsteinnehavarbeslut om den service som beviljas. Servicesedel för personlig assistans beviljas enligt individuell prövning. Klienten väljer själv tjänsteproducent.

3 Servicesedeln

3.1 Servicesedelsystemet

För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en service-sedelportal (www.palse.fi). Tjänsteproducenten registrerar sig i systemet (anvisningar ges i portalen). Efter registrering ansöker tjänsteproducenten om att få bli producent av tjänster mot servicesedeln Personlig assistans enligt handikappservicelagen. Tjänsteproducenten upprätthåller uppgifterna om sig själv i systemet, kontrollerar giltighetstiden för klientens servicesedel, dess saldo och antalet assistanstimmar. Servicehändelserna ska bokföras inom fem dagar från tillhandahållandet för att klientens saldo fortlöpande ska vara aktuellt.

3.2 Hur servicesedeln beviljas

Servicesedelns värde baserar sig på de beviljade tjänsternas mängd och tidpunkt. Klienten ges en servicesedel, vars giltighetstid och övriga väsentliga innehåll överensstämmer med beslutet. Servicesedelns värde uträknas enligt giltighetstiden för beviljad hjälp och den mängd hjälp som beviljats. Klienten har ingen självriskandel.

Tjänsteinnehavaren vid handikappservice ger klienten handledning i användningen av servicesedeln samt en lista över godkända tjänsteproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår de tjänster som produceras. I servicesedelportalen har klienten möjlighet att jämföra olika producenter av personlig assistans.

Timmar som blir oanvända under en period som anges i servicesedeln överförs inte till nästa period. Servicesedelproducenten ska fakturera timpriset enligt sin egen prislista för den utförda tjänsten på basis av tidpunkten för tillhandahållandet av tjänsten. Prisen får inte överskrida priset som Borgå stad har definierat.

Utgångspunkten för service som ersätts med servicesedel är det användningsändamål och den omfattning för service som fastslagits i beslutet om servicesedel. Om tillhandahållandet av tjänsten innebär situationer som medför extra kostnader, t.ex. inträdesavgift för assistenten eller något liknande, ska tjänsteproducenten instruera klienten att i förväg kontakta den som beviljade tjänsten.

Tjänsteproducenten förbinder sig att i serviceportalen kontrollera klientens servicesedel och dess giltighetstid. Om servicebehovet fortsätter, ansvarar klienten för att han eller hon har ett gällande beslut om servicesedel och användning av den.

I servicesedelportalen antecknas gjorda arbetstimmar, veckodagar och klockslag.

Personlig assistans definieras som en form av socialservice som är avgiftsfri för klienten. Därför kan den privata tjänsteproducenten inte ta ut en klientavgift för tjänsten.

För andra tjänster än de som är avsedda att tillhandahållas mot servicesedeln ska klienten och tjänsteproducenten sinsemellan komma överens om, och avgifterna för sådana tjänster ska klienten själv betala.

3.3 Avtalet

Den tjänst som produceras med servicesedel baserar sig på ett avtal mellan klienten och tjänsteproducenten. Avtalet bör ingås vid det första hembesöket. Parterna i serviceavtalet är ett företag som producerar tjänster samt en klient i konsumentställning som använder sin servicesedel för personlig assistans. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och tjänsteproducenten. I avtalet kommer parterna överens om bland annat servicens innehåll, avtalsperioden, uppsägningsvillkoren samt, då tjänster tillhandahålls hemma hos klienten, hanteringen av klientens nycklar.

För tjänster av engångskaraktär räcker det med ett muntligt avtal som upphör utan uppsägning när tjänsten har genomförts. Avtalet ingås för en avtalsperiod, som inte får överskrida giltighetstiden för den servicesedel som kommunen har beviljat klienten. Tjänsteproducenten förbinder sig att i serviceportalen kontrollera giltighetstiden för klientens servicesedel.

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid på grund av ett dröjsmål eller fel från tjänsteproducentens sida, om avtalsbrottet är väsentligt. Exempel på sådana situationer är att assistenten över huvud taget inte kommer till arbetsplatsen och att tjänsteproducenten inte informerar klienten om detta eller omedelbart ordnar ersättande hjälp, eller att den personliga assistenten i väsentlig grad försummar sådana assistansuppdrag som det har överenskommit om eller uppträder berusad på arbetsplatsen.

4 Innehåll

Personlig assistans enligt handikappservicelagen används för hjälp med dagliga sysslor som personen skulle göra själv men som personen på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom endast delvis eller inte alls klarar av själv. Med personlig assistans avses den nödvändiga hjälp som en gravt handikappad person (klienten) har behov av hemma

eller utanför hemmet i de dagliga sysslorna, i arbete och studier, i fritidsaktiviteter, i samhällelig verksamhet samt i upprätthållande av sociala kontakter. Personlig assistans omfattar inte behov av omsorg, vård eller övervakning.

Användningsändamål för personlig assistans med servicesedel kan vara till exempel:

- situationer där den ordinarie assistenten plötsligt blir sjuk eller av någon oförutsedd orsak blir förhindrad att ge assistans på överenskommet sätt,
- vid beviljandet av personlig assistans för ett mindre antal assistanstimmar eller enligt individuell prövning.

Klienten specificerar hjälpbehovet i samband med beställningen. De timmar som överenskommits i avtalet mellan klienten och tjänsteproducenten görs hos klienten och/eller enligt överenskommelse med klienten i dennes hem eller någon annanstans. Under det praktiska assistansuppdraget ska klienten ge assistenten handledning och råd samt fungera som arbetsledare. I samband med beställningen kommer klienten och tjänsteproducenten också överens om servicens längd och tidtabeller.

Den personliga assistansen ska i fråga om innehåll, utförande och kvalitet motsvara det som avtalats. Servicen ska tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt och med beaktande av klientens åsikter och intressen.

När klienten gör en beställning är han eller hon skyldig att informera tjänsteproducenten om sådana omständigheter som han eller hon känner till och som väsentligt inverkar på ett ändamålsenligt genomförande av den personliga assistansen.

5 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

5.1 Tjänsteproducenten

Tjänsteproducenten ska uppfylla de villkor som ställs på verksamheten i fråga i lagen om privat socialservice (922/2011) och/eller lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Tjänsteproducenten ska vara införd i regionförvaltningsverkets register eller inneha tillstånd utfärdat av regionförvaltningsverket för verksamhet i kommunen. En tjänsteproducent som producerar vård som tillhandahålls i hemmet ska ha en skriftlig plan för

läkemedelsbehandling. En tjänsteproducent som enbart producerar assistans i dagliga sysslor ska vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster.

5.2 Personalen

Assistanspersonalen behöver inte ha yrkesexamen inom social- och hälsovården. Tjänsteproducenten ansvarar för att assistenterna lämpar sig för uppgiften. Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska.

Tjänsteproducenten ska för tillhandahållandet av tjänster mot servicesedel utse en person som ansvarar för att de tjänster som tillhandahålls uppfyller kraven. Den person som ansvarar för servicesedeltjänster ska ha tillämplig utbildning inom social- och hälsovårdsbranschen. Om den ansvariga personen byts ska detta anmälas till registratörskontoret vid social- och hälsovårdssektorn i Borgå stad. Ändringen ska också registreras i service-sedelportalen.

Tjänsteproducenten kan vid behov anlita en annan motsvarande tjänsteproducent som underleverantör för servicen. Då ska underleverantören uppfylla samma krav som tjänsteproducenten och vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster. Tjänsteproducenten ansvarar för sina underleverantörers verksamhet på samma sätt som för sin egen verksamhet.

5.3 Kvalitetskontroll

Tjänsteproducenten ansvarar för tjänsternas kvalitet och tillförlitlighet samt för följande av de krav som Borgå stad ställer på tjänsteproducenten. Tjänsteproducenten ska per klient utnämna en kontaktperson som tar emot respons och reklamationer och har rätt att komma överens om ändringar från det som avtalats om tjänsternas innehåll och genomförande. Kontaktpersonen ansvarar för att överenskomna anteckningar om verksamheten görs utan dröjsmål (bl.a. bekräftande av beställning, reklamationer, respons, rapportering).

Reklamationer som gäller tjänsteproducentens tjänster ska riktas direkt till tjänsteproducenten och dessutom sändas till handikappservice för kännedom. Tjänsteproducenten ska besvara reklamationen inom tre vardagar från det att reklamationen har inkommit.

Ansvaret för tillsyn över tjänsteproducentens verksamhet och tjänster ligger i första hand hos Borgå stad. Tjänsteproducenten ska upprätthålla en god kvalitet på hygien, dokumentationen och användningen av anläggningar och material samt en god patientsäkerhet. Som kvalitetsmått på klientarbetet och -säkerheten används mängden av klientrespons, patientskadeanmälningar, anmärkningar, klagomål och reklamationer.

Som mått på kvalitetskontrollen används tjänsteproducentens egenkontrollplan.

Tjänsteproducenten låter Borgå stad göra enkäter om klienttillfredsställelse bland sina servicesedelklienter och deltar i den insamling av klientrespons som Borgå stad ordnar. Tjänsteproducenten deltar i de samarbetsmöten som Borgå stad ordnar.

5.4 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns i den allmänna eller tjänstespecifika regelboken, i lagstiftningen eller i avtalet. Ansvar för att tjänsterna tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos tjänsteproducenten (konsumentskyddslag (38/1978)). Borgå stad ansvarar inte för tjänsteproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också om den inte motsvarar de uppgifter som tjänsteproducenten på förhand har lämnat om sin verksamhet och som kan antas ha påverkat klientens beslut vid valet av tjänsteproducent. Samma sak gäller också uppgifter som lämnats om genomförandet av tjänsten (konsumentskyddslag 38/1978).

5.5 Inställd service

Tjänsteproducenten ansvarar för genomförandet av sina tjänster i enlighet med det avtal som ingåtts med klienten. Tjänsteproducenten informerar klienten om hinder för genomförandet av tjänsten genast när tjänsteproducenten vet om hindret och kommer överens med klienten om en ersättande tjänst. Om tjänsteproducenten inte själv kan ordna en ersättande tjänst, kontaktar tjänsteproducenten en tjänsteinnehavare vid funktionshindersservice för att få tjänsten ordnad. Borgå stad ansvarar inte för kostnaderna för inställda servicehändelser.

Klienten kan avboka en på förhand överenskommen assistanstid utan debitering för tiden, om klienten avbokar assistansen senast 24 timmar före den överenskomna tiden. Om avbokning görs senare eller om tjänsten inte avbokas, räknas assistansen som fullständigt genomförd.

6 Fakturering

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet servicesedelbeslutet. Betalningsvillkor är 14 dagar netto från mottagning av faktura. Dröjsmålsräntan är högst det som föreskrivs i räntelagen. Beställaren betalar varken faktureringsstillägg eller andra extra kostnader. Fakturan får inte innehålla klientens personuppgifter.

Tjänsteproducenten skapar månadsvis i Palse.fi-portalen en faktureringsreferens för en samlingsfaktura för perioden. Den faktureringsreferens som tjänsteproducenten har skapat överförs automatiskt till Borgå stad för kännedom. Tjänsteproducenten sänder en faktura för servicesedeltjänsterna till Borgå stad från sitt eget faktureringsystem.

Tjänsteproducenten skickar fakturorna i första hand som e-fakturor. Fakturan ska innehålla mottagarens adress:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

EDI-kod: 0037106151210

E-fakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Om leverantören inte kan skicka fakturan som e-faktura, ska fakturan skickas till adressen:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

Borgå stad betalar inga tillkommande kontors-, boknings-, material- eller faktureringsavgifter.

Fakturan ska innehålla följande uppgifter, som är obligatoriska enligt mervärdesskattelagen:

- datum för utfärdandet,
- fakturans nummer (löpnummer)
- tjänsteproducentens identifieringsnummer för mervärdesskatt (FO-nummer)
- tjänsteproducentens namn och adress
- namn och adress på fakturans mottagare

- servicesedelportalens fakturareferens
- grund för skattefrihet, t.ex. skattefria social- och hälsovårdstjänster:
 - a) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
 - b) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
 - c) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 34 § i mervärdesskattelagen
 - d) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 37 § i mervärdesskattelagen
 - e) i en ändringsfaktura eller kreditfaktura en hänvisning till den ursprungliga fakturan

Om fakturan är bristfällig eller felaktig returnerar Borgå stad fakturan till tjänsteproducenten, vilket kan medföra dröjsmål i betalningen.

Servicen ska faktureras månadsvis i efterskott senast den 15 dagen.

7 Lagstiftning som reglerar servicen

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) trädde i kraft 1.8.2009. En förordning om ändring av 12 § i förordningen om klientavgifter inom social- och hälsovården (570/2009) trädde i kraft samtidigt. Bestämmelser om servicesedlar finns också i bland annat följande lagar:

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Lag om privat socialservice (922/2011)
3. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
4. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
5. Socialvårdslag (710/1982 och 1301/2014)
6. Socialvårdsförordning (607/1983)
7. Folkhälsolag (66/1972)

8. Lag om service och stöd på grund av handikapp (380/1987)
9. Förordning om service och stöd på grund av handikapp (759/1987)
10. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
11. Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
12. Arbetarskyddslag (738/2002)
13. Personuppgiftslag (523/1999) [Tämä laki on kumottu L:lla 5.12.2018/1050, joka on voimassa 1.1.2019 alkaen.]
14. Konsumentskyddslag (38/1978)
15. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
16. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
17. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
18. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Allmän dataskyddsförordning)