

Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu
Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Sisällys

1	Palvelun kuvaus	1
1.1	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	2
2	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	2
2.1	Palvelun markkinointi	3
2.2	Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet	3
3	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	3
3.1	Palvelun sisällön vaatimukset	3
3.2	Henkilökunta	4
3.3	Palvelun laatuvaatimukset ja laadun hallinta	4
4	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	5
4.1	Palvelun tilaaminen	6
4.2	Palvelutapahtumien kirjaaminen	6
4.3	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	6
4.4	Palvelukerran peruutus	6
4.5	Palvelun virhe ja viivästyminen	7
4.6	Oikaisu ja hyvitys	7
4.7	Sopimuksen purku	7
4.8	Vahingonkorvaus	7
5	Valvontatoimenpiteet	8
5.1	Virheen seuraamukset	8
5.2	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	8

1 Palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Joissakin tapauksissa on katsottu, että voimavaraedellytys voi täytyä myös osittain. Henkilöllä saattaa olla voimavaroja määritellä oma avuntarpeensa esimerkiksi vapaa-ajan toimissa, mutta ei kaikissa päivittäisissä toimissa.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen apu ei ole pääosin hoitoa, hoivaa eikä valvontaa. Se voi sisältää myös itsehoidollisia toimenpiteitä kuten verensokerin mittausta, verenpaineen mittausta tai katetrointiä, jotka avustettava henkilö voisi tehdä itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Avustaja voi tehdä näitä toimenpiteitä, jos avustettava henkilö pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemisessä. Vastuu on tällöin avustettavalla henkilöllä. Lääkehoitoa ei voi toteuttaa ilman lääkehoidon koulutusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on heille annettavien tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen.

Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu sosiaali- ja terveystoimen vammaistyön sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemään palveluntarpeen arvioon ja edellyttää vammaispalvelulain 8c §:n mukaisen henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta päätöksen. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja Helsingin kaupungin palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

Palvelusetelin myöntämistä arvioidessa huomioidaan, että asiakkaalla on riittävä toimintakyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä. Asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla tarvittavat palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöstä tehtäessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan palvelun tarve on lisääntynyt tai muuttunut, tulee asiakassuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

Palveluseteliä voi käyttää vain Suomessa.

1.1 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi laskuttaa enintään alla olevan taulukon mukaisen tuntihinnan (€). Helsingin kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin setelin hinnan. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. pääsyliput, matkakulut) voi asiakas hakea jälkikäteen korvausta vammaispalveluista.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan ja alla olevan hinnaston mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan minimissään kahden tunnin pituisia avustusjaksoja. Avustusaika voi olla myös lyhyempi, jos asiasta on sovittu yhdessä avustettavan asiakkaan kanssa. Palvelusetelin voimassaolo lakkaa asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa ja palvelusetelitalauksen peruuntuessa. Tällaisessa tilanteessa Helsingin kaupunki voi järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan tekemään palvelutarpeen arvioon ja päätökseen.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä. Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan (sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös 26.4.2022 § 82) vahvistama palvelusetelin arvo 1.8.2022 alkaen:

PALVELUSETELIN ARVO 1.8.2022 lähtien

ajankohta	euroa/tunti
maanantai–perjantai kello 6–18	23
maanantai–perjantai kello 18–21	25
maanantai–perjantai kello 21–24	28
maanantai–perjantai kello 24–06	28
lauantai kello 06–18	26
lauantai kello 18–20	29
lauantai kello 20–24	45
lauantai kello 24–06	28
sunnuntai ja pyhät kello 06–18	39
sunnuntai ja pyhät kello 18–21	41,50
sunnuntai ja pyhät kello 21–24	45
sunnuntai ja pyhät kello 24–06	45

2 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palveluntuottaja, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot.

Palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetusta laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.

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

Palveluntuottajan tulee olla kaupungin tukipalveluntuottajarekisterissä tai hakeutua sinne lähettämällä Aluehallintoviraston lomakkeen (Ilmoitus yksityisistä sosiaalipalveluista) kaupungin kirjaamoon:

Helsingin kirjaamo, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki.

2.1 Palvelun markkinointi

Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää. Palveluntuottaja ei saa olla yhteydessä henkilökohtaisen avustajan työnantajina toimiviin vammaisiin henkilöihin markkinoidakseen heille palveluitaan.

2.2 Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan palveluun hakeutumisen yhteydessä tai pyydettyä kunnalle seuraavat selvitykset:

- 1) Palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja selvitys työkokemuksesta
- 2) Omavalvontasuunnitelma
- 3) Todistus voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutuksesta
- 4) Mikäli palvelua tarjotaan alaikäisille henkilöille, tulee palveluntuottajan tarkistaa työntekijöiden alle kuusi kuukautta sitten päivitetty rikosrekisteriote.
- 5) Selvitys oman toimintansa tietoturvan ja tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

3 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

3.1 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa sekä salassapito- ja tietosuojaliitettä.

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

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

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli palveluntuottaja ja asiakas sopivat, että uusi avustaja perehtyy yhdessä nykyisen avustajan kanssa työhön, ei palvelusta voida laskuttaa kuin yhden avustajan mukainen maksu, ellei perehdytyksestä ole muuta sovittu vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

3.2 Henkilökunta

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Palveluntuottaja noudattaa seuraavia henkilökuntaa koskevia vaatimuksia:

- 1) Koko henkilökunnalla on kirjalliset voimassa olevat työsopimukset.
- 2) Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi sosionomi amk) tai vastaava opistotasoinen tutkinto (esimerkiksi sosiaaliohjaaja). Alle 10 henkilöä työllistävien yritysten vastuuhenkilöiltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan perustutkinto (esimerkiksi lähihoitaja). Lisäksi edellytetään sosiaalialan tuntemusta tai kokemusta sosiaalialan yrittäjänä toimimisesta tai vastaavan tyyppisten palvelujen järjestämisestä. Vastuuhenkilöllä on oltava vähintään kaksi vuotta sosiaali- ja terveysalan työkokemusta.
- 3) Yksinyrittäjille ei koulutusvaateita aseteta, mutta heiltäkin vaaditaan henkilökohtaisen avun palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen.
- 4) Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät sääntökirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.
- 5) Palveluntuottaja huolehtii, että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi, valokuva ja mahdollinen logo.
- 6) Avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä tai toimivat avustamistyössään lasten kanssa, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
- 7) Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Asiakkaalla tulee olla tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijää (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta).
- 8) Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työlainsäädäntöä.
- 9) Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
- 10) Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat asiakas ja palveluntuottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.
- 11) Palveluntuottajan suositellaan huolehtivan avustajien riittävästä ensiapuvalmiuksista.
- 12) Tartuntatautien rokotusten osalta avustajilta edellytetään voimassa olevan lainsäädännön ja tartuntatautiviranomaisten määräysten noudattamista. Palveluntuottaja vastaa avustajien riittävästä rokotussuojasta.

3.3 Palvelun laatuvaatimukset ja laadun hallinta

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan seuraavia laatuvaatimuksia:

- 1) Palvelua tuotetaan ja valvotaan palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- 2) Palveluntuottajan on toimitettava laadunseurantaa varten pyydetty tiedot Helsingin kaupungin asettamassa kohtuullisessa määräajassa.
- 3) Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta. Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Helsingin kaupungille palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja palautteet sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen voi antaa anonymisti.
- 4) Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.
- 5) Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa sopimuksen ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.
- 6) Palveluntuottaja ottaa tilauksia vastaan maanantaista perjantaihin kello 8.00 – 16.00 puhelimen lisäksi myös joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.
- 7) Asiakkaiden soittopyyntöihin, jotka saapuvat arkipäivänä 8.00 - 16.00, on vastattava viipymättä.
- 8) Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä Helsingin kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy Helsingin kaupungin tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- 9) Vammaispalvelulain mukaan omainen tai muu läheinen henkilö ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Päätöksen omaisen oikeudesta toimia avustajana tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.
- 10) Palveluntuottajan on tiedotettava Helsingin kaupunkia sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

Vammaispalveluissa yhteyshenkilöinä toimivat

Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalvelupäällikkö ja ostopalveluyksikön suunnittelijat;

sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi

4 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai siihen liitettävässä palvelukuvauksessa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö, palvelun toteuttamisen suunnitelma sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen yhteydenpidon tavat. Sopimus tulee pyydettyä toimittaa Helsingin-

gin kaupungille. Avustaminen toteutetaan sopimuksen mukaisesti asiakkaan luona ja / tai muussa sovitussa paikassa. Avustajan omat työmatkat eivät sisälly avustusaikaan eikä niitä voi laskuttaa. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä tilannut, ja tilausta kirjattu palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta.

4.1 Palvelun tilaaminen

Palveluntuottaja ottaa tilauksia vastaan maanantaista perjantaihin kello 8.00– 16.00 puhelimen lisäksi myös joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asiakkaiden soittopyyntöihin on vastattava viivytyksettä.

4.2 Palvelutapahtumien kirjaaminen

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

4.3 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

4.4 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvavasta avusta asiakkaan kanssa (esim. sijaisen käyttö).

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Helsingin kaupunki ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista.

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Helsingin kaupunkia täysimääräisesti. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Helsingin kaupungille, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa peruutetut avustustunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunteista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

4.5 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman tai tämän sääntökirjan vastaista, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka ja vastuu siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

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

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

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

4.6 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viivästyksen tai viivästyksen ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästyksilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

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

4.7 Sopimuksen purku

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

4.8 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 liisäännä aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

5 Valvontatoimenpiteet

5.1 Virheen seuraamukset

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

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

5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Helsingin kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirjan yleisen osan kohdassa 6.3 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

- 1) palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut veloitteitaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä Helsingin kaupungille ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan taikka viivästyksiset tai virheet ovat toistuvia.
- 2) palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen (ml. virheellinen tai perusteeton laskutus).
- 3) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.

Helsingin kaupunki ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista palveluntuottajalle.

