



Servicesedel för hemser- vice för barnfamiljer

Tjänstespecifik regelbok

PORVOO  BORGÅ

Innehåll

1	Tillämpningsområde	3
2	Klienter.....	3
3	Servicesedeln	4
	3.1 Servicesedelsystemet.....	4
	3.2 Hur servicesedeln beviljas	4
	3.3 Avtal.....	5
4	Innehåll.....	6
5	Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter	7
	5.1 Tjänsteproducent.....	7
	5.2 Personal	7
	5.3 Kvalitetskontroll	8
	5.4 Fel i tjänsten	8
	5.5 Inställd service.....	9
6	Fakturering	9
7	Lagstiftning som reglerar servicen.....	11

1 Tillämpningsområde

Ordnandet av hemservice inom socialtjänster för barnfamiljer baserar sig på socialvårdslagen (710/1982 och 1301/2014). Hemservice för barnfamiljer är verksamhet som baserar sig på 19 § i socialvårdslagen. Hemservice ska tillhandahållas enligt tillämplig lagstiftning och bestämmelser på lägre nivå.

Hemservice beviljas tillfälligt på grund av sjukdom, förlossning, skada eller av någon annan liknande funktionsnedsättande orsak eller i en särskild familje- eller livssituation. Barnfamiljer har rätt att få sådan hemservice som är nödvändig för att trygga familjens omsorgsuppgift, om det på grund av omständigheter som anges ovan inte är möjligt att trygga barnets välfärd utan hemservice.

I enlighet med det som i socialvårdslagen föreskrivs om hemservice för barnfamiljer ska service beviljas sådana barnfamiljer som uppfyller kriterierna i lagen. Servicen omfattar:

1. Hjälp från en annan människa i att fullgöra eller bistå vid fullgörandet av uppgifter och funktioner som hör till boende, vård och omsorg, upprätthållande av funktionsförmågan, vård och fostran av barn, uträttande av ärenden samt till det övriga dagliga livet.
2. Tjänster som är avsedda för tillfälligt behov, i syfte att stödja familjens möjligheter att klara sig i vardagen och att stärka föräldrarnas egna resurser.

Hemservice för barnfamiljer är avsedd som stöd i vardagen för familjer vid kortvariga tillfälliga behov. Syftet är att hjälpa familjen om det inte är helt möjligt att trygga barnets välfärd. Hemservice för barnfamiljer kan hjälpa familjen att klara sig självständigt eller vara ett tillfälle att bedöma behovet av långvariga tjänster.

2 Klienter

Möjligheten att använda servicesedel erbjuds till de klienter som uppfyller kriterierna för hemservice för barnfamiljer enligt socialvårdslagen (710/1982 och 1301/2014, § 19).

Den klient som är i behov av hemservice för barnfamiljer tar själv kontakt genom att fylla i en elektronisk blankett för ansökan om hemservice för barnfamiljer eller genom att

kontakta den arbetstagare vid socialtjänster för barnfamiljer som ansvarar för hemservice för barnfamiljer.

Klientens rätt till servicesedel och dess användningsändamål antecknas i serviceplanen. Varje gång fattas också ett tjänsteinnehavarbeslut om den service som beviljas. Servicesedel för hemservice för barnfamiljer beviljas enligt individuell prövning. Klienten väljer själv tjänsteproducent förutom då när staden betalar självriskandelen.

3 Servicesedeln

3.1 Servicesedelsystemet

För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en servicesedelportal (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 Hemservice för barnfamiljer enligt socialvårdslagen. 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.

En tjänsteinnehavare vid socialtjänster för barnfamiljer ger klienten handledning i användningen av servicesedeln, samt ger en lista över godkända tjänsteproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår de tjänster som produceras och deras priser. I servicesedelportalen har klienten vid hemservice för barnfamiljer möjlighet att jämföra olika tjänsteproducenter.

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. Klientens självriskandel är den del som överstiger det av staden beviljade 28 €/h. Klienten har ingen självriskandel om familjen är i klientskap eller får utkomststöd. Med beaktande av familjens helhetssituation är det ibland möjligt att efter prövning bevilja servicesedel utan självriskandel. I situationer som är nämnda ovan, betalar staden självriskandelen och fakturan sänds till barnfamiljernas socialarbete.

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 av tjänsten.

Utgångspunkten för service som ersätts med servicesedel är det användningsändamål och den omfattning för service som fastslagits i beslutet om servicesedel. Om det i servicen ingår situationer där ändringar eller undantag antas förekomma, bör tjänsteproducenten instruera klienten att i förväg vara i kontakt med den som beviljat servicen.

Servicesedelns användningsändamål och giltighetstid fastställs av den som beviljar servicesedeln. Klienten väljer själv tjänsteproducent då hon/han betalar självriskandelen själv. Den som beviljar servicesedeln kan på klientens begäran vara i kontakt med tjänsteproducenten i stället för klienten, om det är en förutsättning för att inledandet av servicen lyckas. Ifall staden betalar självriskandelen, väljer den som beviljar servicesedeln tjänsteproducenten.

Tjänsteproducenten förbinder sig att varje gång i serviceportalen kontrollera klientens servicesedel och dess giltighetstid. Om servicebehovet fortsätter, hänvisar tjänsteproducenten klienten att vara i kontakt med den som beviljat servicesedeln, för att klienten får ett nytt beslut och en ny servicesedel.

I servicesedelportalen antecknas gjorda arbetstimmar, veckodagar och klockslag.

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 Avtal

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 en servicesedel för hemservice för barnfamiljer. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och tjänsteproducenten. I avtalet kommer parterna överens bland annat om de avgifter som klienten betalar för servicen, 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 eller den som beställt servicen 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 arbetstagaren över huvud taget inte kommer till arbetsplatsen och att tjänsteproducenten inte informerar klienten om detta eller omedelbart ordnar ersätande hjälp, eller att arbetstagaren i väsentlig grad försummar sådana hjälpuppdrag som det har överenskommit om eller uppträder berusad på arbetsplatsen.

4 Innehåll

Hemservice för barnfamiljer enligt socialvårdslagen är hjälp i sådana sysslor i det dagliga livet som personen annars skulle utföra själv men som personen på grund av skada, sjukdom, förlossning eller av någon annan liknande funktionsnedsättande orsak eller i en särskild familje- eller livssituation helt eller delvis tillfälligt inte klarar av. Med hemservice för barnfamiljer avses hjälp i familjens hem eller i dagliga sysslor utanför hemmet, i vård och fostran av barn, i vård av hemmet eller i upprätthållande av social växelverkan.

Hemservice för barnfamiljer omfattar inte behov av omsorg, vård eller övervakning.

Orsaker till att med servicesedel köpa hemservice för barnfamiljer kan vara till exempel:

- förälderns överraskande insjuknande, utmattning eller trötthet
- kris i familjen (olycka, familjemedlems död, föräldrarnas skilsmässa osv.)
- särskild situation under graviditeten eller efter förlossningen
- särskilda behov i flerbarnsfamiljer och flerlingsfamiljer
- stödjande av en smidig vardag (t.ex. uträttande av ärenden)
- tillfälliga orsaker som försvårar familjens liv

Klienten eller den som beställt servicen specificerar hjälpbehovet i samband med beställningen. I samband med beställningen kommer klienten och tjänsteproducenten också överens om servicens längd och tidtabeller.

Hemservicen för barnfamiljer 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. Servicen ska respektera serviceanvändaren och främja familjemedlemmarnas säkerhet.

Klienten är skyldig att informera tjänsteproducenten om sådana omständigheter som han eller hon känner till och som väsentligt inverkar på ett ändamålsenligt genomförande av hemservice för barnfamiljer.

5 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

5.1 Tjänsteproducent

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 tjänster som tillhandahålls i hemmet ska ha en plan för egenkontroll. En tjänsteproducent som enbart producerar assistans i dagliga sysslor ska vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster.

Tjänsteproducenten kan vid behov anlita en annan motsvarande tjänsteproducent som underleverantör för vården. 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.

5.2 Personal

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 servicesedelportalen.

Tjänsteproducenten ser till att anställda som utför klientarbete uppfyller samma behörighetsvillkor som Borgå stads anställda med motsvarande uppgifter. Tjänsteproducenten ser till att de tjänster som produceras motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunal verksamhet. Som lämpliga utbildningar betraktas i första hand utbildningar och examina inom social- och hälsovård (till exempel närvårdare, sjukskötare).

Personalens kompetens ska vara på den nivå som klienternas vårdbehov kräver, och personalen förbinder sig att samarbeta med klienten, hans familj samt vid behov med ansvarssocialarbetaren eller med andra samarbetsmyndigheter. Om tjänsteproducenten har fler än tre anställda i anställningsförhållande, ska den som ansvarar för tjänsterna ha

högskoleexamen inom social- och/eller hälsovårdsbranschen eller motsvarande examen, tillräcklig ledarförmåga samt minst tre års arbetserfarenhet av motsvarande uppgifter.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska.

5.3 Kvalitetskontroll

Tjänsteproducenten ansvarar för tjänsterna kvalitet och tillförlitlighet samt för efterlevnad 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 kommunen för kännedom. Tjänsteproducenten ska besvara reklamationen inom tre vardagar från det att reklamationen har inkommit.

Ansvar 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 klientsäkerhet. 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 socialtjänster för barnfamiljer för att få tjänsten ordnad. Borgå stad ansvarar inte för kostnaderna för inställda servicehändelser.

Klienten kan avboka ett på förhand överenskommet hembesök utan debitering för tiden, om klienten avbokar assistansen senast 24 timmar före det överenskomna hembesöket. Om avbokning görs senare eller om hembesöket inte avbokas, räknas assistansen som fullständigt genomförd.

6 Fakturering

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet med 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 Pulse.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.

Klienten betalar en självriskandel till tjänsteproducenten om inte annat är överenskommet. Om klienten inte betalar självriskandelen av tjänsteproducentens faktura, ska tjänsteproducenten själv ta hand om betalningsförhandlingar och eventuell indrivning. Borgå stad ansvarar inte för klientens eventuella obetalda självriskandelar.

7 Lagstiftning som reglerar servicen

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) trädde i 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)
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)