Mellersta Österbottens välfärdsområde

Regelbok för servicesedel

Servicesedelsspecifik del: **Personlig assistans i enlighet med lagen om funktionshinderservice**

Godkänt: Välfärdsområdesstyrelsen 13.11.2023 § 269

Gäller: 1.1.2024 -

Regelbok för servicesedel Servicesedelsspecifik del: Personlig assistans i enlighet med lagen om funktionshinderservice 1

1. Servicesedelspecifik del - Personlig assistans i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp 6

1.1. Personlig assistans - beskrivning av servicen 6

1.2. Personlig assistans - dagliga aktiviteter 7

1.3 Personlig assistans - fritid 7

1.4. Personlig assistans – studier 8

1.5. Personlig assistans - arbete 8

2. Klientspecifik bedömning av servicebehovet, beviljande av servicesedel och beslutets giltighetstid 8

2.1. Bedömning av servicebehovet och serviceplan 8

2.2. Beviljande av servicesedel 9

2.3. En servicesedels värde 9

3. Avtalsvillkoren i ett serviceavtal mellan en klient och serviceproducent 9

3.1. Ett serviceavtal och avtalsparterna 10

3.2. Att beställa servicen 10

3.3. Varaktighet och uppsägning av serviceavtalet 10

3.4. Genomförandeplan 11

3.5. Serviceresponns 11

3.6. Avbokning av servicen 12

3.6.1 Avbokning gjord av klienten 12

3.6.2 Avbokning gjord av serviceproducenten 12

3.7. Fel och dröjsmål 12

3.7.1. Fel i servicen 13
3.7.2 Dröjsmål i servicen 13
3.7.3 Korrigering och ersättning 13
3.7.4 Skadestånd 14
3.7.5 Att häva ett serviceavtal 14
3.7.6 Respons och reklamationer 14
4. De krav som ställs på serviceproducenten 15
4.1. Att registrera sig som och ansöka om att bli serviceproducent 15
4.2. Bilagor till ansökning 16
4.3. Villkor som gäller serviceproducenten: 17
4.4. Kompetenskraven för serviceproducenten och personalen 18
4.5. Läkemedelskompetens 19
4.6. Utredning av brottslig bakgrund 19
4.7. Innehållskraven i tjänsten 20
4.8. Kvalitetskraven i tjänsten 21
4.9. Tillsyn 22
4.10. Lagstiftning 23
5. En servicesedels värde 25
5.1. Reseersättningar som utbetalas till serviceproducenten 26
5.2. Anteckning av servicehändelse 27
5.3. Prisförändringar 27
6. Fakturering för service 27
7. Informering och ansvarspersoner 28

1. Servicesedelspecifik del - Personlig assistans i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp

Denna regelbok följs när beställarens (Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite) tjänster för funktionshindrade ordnar personlig assistans i enlighet med lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Beställaren förpliktar serviceproducenterna att följa bestämmelserna i regelboken.

Instruktionerna för servicesedel för personlig assistans i enlighet med lagen om funktionshinderservice är en administrativ föreskrift om vad en privat serviceproducent förbinder sig till när den godkänns som producent av personlig assistans med servicesedel. Beställaren och serviceproducenten benämner vid namn eller ställning den person eller de personer som fungerar som kontaktpersoner och ansvarspersoner i fråga om att genomföra kraven i denna instruktion och som mottagare av anmälningar.

1.1. Personlig assistans - beskrivning av servicen

I enlighet med 8 c i lagen om service och stöd på grund av handikapp ska välfärdsområdet ordna personlig assistans för en gravt handikappad person om personen på grund av sin skada eller sjukdom nödvändigt behöver en annan persons hjälp för att klara av aktiviteter som hör till normal livsföring.

Personlig assistans enligt handikappservicelagen beviljas en gravt funktionshindrad person som på grund av skada eller sjukdom har långvariga särskilda svårigheter att utföra sin vanliga livsverksamhet. Med personlig assistans avses nödvändig assistans i verksamhet som hör till normal livsföring och som personen annars själv skulle utföra men som hen på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom helt eller delvist behöver hjälp för att klara av. Med personlig hjälp avses nödvändig assistans för en gravt funktionshindrad i hemmet och utanför hemmet i daglig verksamhet, arbete och studier, fritidsintressen, deltagande i samhället eller upprätthållande av socialt umgänge.

Syftet med personlig assistans är att hjälpa en gravt funktionshindrad person att göra sina egna val. En gravt funktionshindrad person ska ha resurser att definiera innehåll och genomförandemetod för den nödvändiga assistansen, det vill säga personen ska kunna definiera

och påverka i vilka ärenden och hur de ska få hjälp. Personlig assistans utgår alltid från klientens behov. Det är väsentligt att klientens rätt till självbestämmande respekteras, det vill säga innehållet i den personliga assistansen bestäms av klienten, inte den anställda som hjälper klienten. En personlig assistent gör inte saker åt klienten utan bistår klienten i de aktiviteter och situationer där klienten behöver hjälp av en annan person på grund av sin funktionsnedsättning.

Personlig assistans är inte den typ av assistansbehov som kräver vård, omsorg och tillsyn för att genomföras och som genomförs på exempelvis medicinska grunder utifrån innehåll och metod som definieras av någon annan än klienten, eller som kan ges oavsett persons funktionsnedsättning eller sjukdom, till exempel s.k. grundläggande vård. Dessa hjälpbehov ska tillgodoses med andra metoder än personlig assistans.

Den personliga assistenten arbetar ensam, undantagsvis kan funktionshinderservicebyråns tjänsteinnehavare enligt övervägande bevilja två assistenter med anledning av klientens funktionsnedsättning.

1.2. Personlig assistans - dagliga aktiviteter

Personlig hjälp för den dagliga verksamheten ordnas i den omfattning som bedöms behövlig. Dagliga aktiviteter är aktiviteter som görs antingen varje dag eller mer sällan, men ändå upprepade gånger med vissa intervall. Exempel på dagliga aktiviteter är vardagliga och allmänna saker och aktiviteter i hemmet och utanför hemmet, såsom påklädning, skötsel av personlig hygien, toalettärenden, hushållsaktiviteter, motionerande, klädvård, kost och uträttande av ärenden.

1.3 Personlig assistans - fritid

Personlig assistans beviljas för fritidsaktiviteter, deltagande i samhället och upprätthållande av socialt umgänge under minst 30 timmar per månad, om inte ett mindre antal timmar är tillräckligt för att trygga det nödvändiga behovet av fritidshjälp hos en gravt funktionshindrad. En person med en grav funktionsnedsättning har rätt att få hjälp för fritidsaktiviteter, deltagande i samhället eller upprätthållande av socialt umgänge även mer än 30 timmar i månaden, om hens behov av nödvändig hjälp kräver det. I detta fall ska den gravt funktionshindrade i sin ansökan motivera för vilket ändamål hen söker personlig assistans och varför hjälpbehovet är

nödvändigt.

1.4. Personlig assistans – studier

Personlig assistans beviljas för studier i den utsträckning en gravt handikappad person nödvändigt behöver det. Med studier avses studier som syftar till att uppnå examen eller yrke, eller studier som stärker yrkesskickligheten och sysselsättningsförutsättningarna för en gravt funktionshindrad person. I denna typ av studier ingår även förberedande och rehabiliterande undervisning och handledning för funktionshindrade elever. Till exempel ordnas i enlighet med handikappservicelagen personlig assistans för personer med grava funktionsnedsättningar som studerar på gymnasiet och universitet. I första hand ansvarar anordnaren av utbildningen för att organisera de assistenttjänster som krävs för studier vid yrkeslläroanstalter. Skyldigheten att ordna en personlig skolgångsassistent för eleven tillkommer dock endast den utbildningsanordnare som har fått i uppdrag att ordna krävande särskilt stöd, d.v.s. en så kallad specialyrkeslläroanstalt.

1.5. Personlig assistans - arbete

Personlig hjälp beviljas för arbete i den utsträckning en gravt handikappad nödvändigtvis behöver det. Med arbete avses utöver verksamhet som bygger på ett anställningsförhållande även företagsverksamhet.

2. Klientspecifik bedömning av servicebehovet, beviljande av servicesedel och beslutets giltighetstid

2.1. Bedömning av servicebehovet och serviceplan

Beviljandet av personlig assistans och servicesedlar enligt handikappservicelagen baseras på myndighetens klientspecifika bedömning av funktionsförmågan och behovet av tjänster. Klientens individuella hjälpbehov ska antecknas i en serviceplan och av den bör framgå vilken hjälp klienten behöver och på vilka sätt det är ändamålsenligt att ordna och genomföra den service klienten behöver. En klient ska ha förmåga och en faktisk möjlighet att använda servicesedel. En bedömning av detta görs av funktionshinderservicens tjänsteinnehavare. De

mål som överenskommits i serviceplanen och innehållet i tjänsten ges för kännedom till serviceproducenten.

Klientens individuella serviceplan justeras med regelbundna intervaller. Vid justering av serviceplanen beaktas förändringar i klientens funktionsförmåga och livssituation. Vid justering av serviceplanen utvärderas också hur tjänsten hos servicesedelns serviceproducents tjänst motsvarar klientens servicebehov. Om klientens servicebehov förändras kan beställaren i samarbete med klienten bedöma om servicesedeln fortfarande är det lämpligaste sättet att ordna personlig assistans enligt handikappservicelagen för klienten. Om situationen så kräver ordnas klientens service på annat vis.

2.2. Beviljande av servicesedel

Användning av en servicesedel för personlig assistans kräver alltid att villkoren för att få personlig assistans enligt handikappservicelagen (8 c §) är uppfyllda (svår funktionsnedsättning, långvarig funktionsnedsättning, frekvent och nödvändigt behov av assistans). Den som ansvarar för handikappservicen fattar beslut om personlig assistans enligt handikappservicelagen och utfärdande av servicesedel.

Utöver ett tjänsteinnehavarbeslut får en klient ett beslut om servicesedel, anvisningar för användning av servicesedel samt en förteckning över serviceproducenter som beställaren godkänt. När beställaren beviljar en servicesedel ska den försäkra sig om att serviceproducenten har tillräckliga basuppgifter om klienten. Beställaren ska informera klienten om detta när den ger en servicesedel.

2.3. En servicesedels värde

Giltighetstiden för en servicesedel fastställs i ett individuellt beslut om servicesedel. Beslutet kan gälla endera för en viss tid eller tillsvidare. Beställaren har rätt att kontrollera en klients servicebehov och sättet att ordna service under en servicesedels giltighetstid.

3. Avtalsvillkoren i ett serviceavtal mellan en klient och serviceproducent

3.1. Ett serviceavtal och avtalsparterna

En klient väljer en för sig lämplig serviceproducent i beställarens förteckning över serviceproducenter. Kontakter när man vill använda en servicesedel för personlig assistans sker alltid så att klienten kontaktar serviceproducenten. När klienten valt en lämplig serviceproducent, gör klienten eller dennes lagliga företrädare och serviceproducenten upp ett skriftligt inbördes serviceavtal. Serviceproducenten måste använda den serviceavtalsmall som upprättats av beställaren. I serviceavtalet specificerar man innehållet i den service som produceras med servicesedeln och detaljer om genomförandet av servicen. Serviceproducenten ska utse en klientspecifik kontaktperson som har rätt att komma överens om ändringar som rör serviceavtalets innehåll och genomförande.

Ett avtalsförhållande skapas mellan klienten och serviceproducenten, vilket omfattas av de vanliga bestämmelserna i avtalsrätt och konsumentlagstiftning. Se närmare detaljer i den allmänna delen av reglerna för Soites servicesedlar.

3.2. Att beställa servicen

Klienten som fått servicesedeln kontaktar serviceproducenten för att beställa tjänsten. När en klient beställer service visar hen upp en servicesedel för serviceproducenten. Av den framgår servicesedelns nummer och producentens verifieringskod med hjälp av vilka serviceproducenten kan se servicesedelns giltighetstid i serviceportalen palse.fi samt det beviljade/återstående timantalet. När en klient beställer service ska hen meddela serviceproducenten om sådana omständigheter som väsentligen påverkar korrekt genomförande av personlig assistans,

En serviceproducent förbinder sig att producera personlig assistans för klienten inom den tid den angett i serviceportalen palse.fi.

3.3. Varaktighet och uppsägning av serviceavtalet

Ett serviceavtal mellan en klient och en serviceproducent kan utarbetas så att det gäller enstaka engångstjänster, är tidsbestämt eller gäller högst så länge som den beviljade servicesedeln gäller.

Ett engångsserviceavtal upphör utan uppsägning när tjänsten har producerats.

Ett tidsbestämt avtal upphör att gälla utan uppsägningstid den dagen som angetts i avtalet eller det kan sägas upp av någondera parten. Uppsägningstiden är två (2) veckor.

Ett serviceavtal som gäller tillsvidare har en ömsesidig uppsägningstid på två (2) veckor.

Uppsägningen ska alltid göras skriftligen.

En klient kan byta serviceproducent eller beställa personlig assistans från flera serviceproducenter under servicesedelbeslutets giltighetstid.

Att häva ett serviceavtal, se punkt 3.7.5

3.4. Genomförandeplan

Serviceproducenten ska utöver servicekontraktet tillsammans med klienten upprätta en individuell genomförandeplan som ligger till grund för ett högkvalitativt genomförande av den personliga assistansen. Genomförandeplanen är en plan mellan klienten och serviceproducenten, som upprättas utifrån serviceplanen och beslutet om personlig assistans. I genomförandeplanen kommer klienten och serviceproducenten bland annat överens om servicens innehåll, hur den genomförs, tidtabellerna för tjänsteproduktionen, målen och medlen för att nå målsättningarna. Centralt för genomförandet av tjänsten är klientens egna resurser, funktionsförmåga, åsikt och behov. Genomförandeplanen ska upprättas senast en (1) månad efter påbörjat servicegenomförande. Serviceproducenten måste använda den mall för planen för genomförande som upprättats av beställaren.

3.5. Serviceresponsen

Serviceproducenten ska förmedla serviceresponsen till beställaren var sjätte (6) månad eller när klientens situation förändras, det vill säga en sammanfattning av genomförandet av den genomförandeplan som upprättats för klienten. Sammanfattningen ska visa om klienten har erhållit den personliga assistens som beviljats dem i enlighet med genomförandeplanen, samt en sammanfattning av de klagomål som klienten gjort, deras innehåll och de åtgärder som serviceproducenten vidtagit för att rätta till dem. Sammanfattningen lämnas till beställaren i

första hand via servicesedelportalen palse.fi. Förmedling av serviceerspons är en förutsättning för fakturering.

3.6. Avbokning av servicen

3.6.1 Avbokning gjord av klienten

Klienten kan avboka ett i förväg avtalat assistanstillfälle genom att meddela serviceproducenten om avbokningen senast 24 timmar före avtalat assistanstillfälle. Beställaren betalar inte för dessa avbokade servicetillfällen.

Om service avbokas senare än så eller inte alls, räknas personlig assistanstid som överenskommits för assistanstillfället som genomförd i sin helhet. I detta fall kommer klienten att förlora de oanvända timmarna av assistanssessionen från det antal timmar som beviljats klienten. Serviceproducenten är skyldig att informera beställaren om klienten upprepade gånger underlåter att avboka de avtalade assistanstiderna. Om klienten har en befogad anledning att inte avboka kan hen kontakta socialarbetaren, som överväger om klienten förlorar timmarna eller inte.

En klient eller en företrädare för en klient ska omedelbart eller genast när det är möjligt meddela serviceproducenten när en personlig assistanssession blir inställd på grund av en oförutsedd händelse, t.ex. att klienten insjuknat eller hamnat på sjukhus. I dessa situationer kan serviceproducenten fakturera beställaren för den första avtalade assistansperioden. Beställaren ersätter inte serviceproducenten för andra överenskomna assistanstider.

3.6.2 Avbokning gjord av serviceproducenten

Serviceproducenten kan ensidigt säga upp ett avtalat servicetillfälle i enlighet med serviceavtalet senast sju (7) dagar före avtalad starttid för tillhandahållande av tjänsten. Serviceproducenten måste meddela klienten om avbokningen i enlighet med deras ömsesidiga avtal. Serviceproducenten ska meddela klienten om hindret för genomförandet av tjänsten så snart det är känt för serviceproducenten och komma överens om en ersättande assistans med klienten.

3.7. Fel och dröjsmål

3.7.1. Fel i servicen

Serviceproducenten ansvarar för att klienten får personlig assistans enligt överenskommelse. Om servicen avviker från det avtalade innehållet och den avtalade kvaliteten är detta ett fel.

Serviceproducenten har bevisbördan för att tjänsten har utförts professionellt och noggrant.

Det föreligger ett fel i tjänsten om den inte överensstämmer med den information som serviceproducenten har lämnat om tjänstens innehåll eller dess utförande, andra frågor som rör tjänstens kvalitet, i tjänstens marknadsföring eller annars innan ett avtal ingåtts, och som kan antas ha påverkat klientens beslutsfattande. Detsamma gäller uppgifter som getts vid utförandet av tjänsten, som kan antas ha påverkat klientens beslutsfattande.

Det föreligger ett fel i tjänsten om serviceproducenten inte har gett klienten information om en omständighet som klienten borde ha känt till och som klienten rimligen kunde ha förväntat sig att få information om. Klienten måste meddela serviceproducenten om eventuella fel han/hon upptäcker i tjänsten inom rimlig tid efter att klienten har uppmärksammat dem.

3.7.2 Dröjsmål i servicen

Serviceproducenten ansvarar för att klienten får personlig assistans enligt överenskommelse. Tidsramarna för genomförandet av tjänsten har överenskommits i det individuella serviceavtalet. Tjänsten är försenad om tjänsten inte genomförs inom den överenskomna tidtabellen. Klienten måste meddela serviceproducenten om tjänsteförseningar inom rimlig tid efter att klienten har upptäckt dem.

3.7.3 Korrigering och ersättning

I fel- och förseningssituationer har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten fullgör avtalet. Serviceproducenten är skyldig att rätta till felet eller olägenheten som orsakats av förseningen (t.ex. att assistenten är försenad eller att tjänsten inte genomförs) genom att ordna ersättande hjälp, om klienten samtycker till rättelse. Serviceproducenten ersätter de olägenheter som orsakats på egen bekostnad. Om serviceproducenten inte kan rätta till ett fel eller en försening eller om det inte görs inom skälig tid, har klienten rätt att få ersättning från serviceproducenten. Om det inte går att ordna ersättande assistans har klienten som sista utväg rätt att ordna ersättande assistans på serviceproducentens bekostnad.

3.7.4 Skadestånd

Klienten har rätt att få ersättning från serviceproducenten för omedelbar skada som klienten lider på grund av serviceproducentens försening eller fel. Serviceproducenten ansvarar inte för skador som orsakats av förseningen, om serviceproducenten styrker att förseningen beror på ett hinder utanför producentens kontroll, som producenten inte skäligen kan förväntas ha beaktat vid avtalets ingående och vars följder producenten inte heller rimligen skulle ha kunnat undvika. Klienten har rätt att få ersättning för indirekta skador orsakade av försening eller fel i tjänsten endast när förseningen eller felet beror på vårdslöshet från serviceproducentens sida.

3.7.5 Att häva ett serviceavtal

Klienten kan säga upp avtalet utan uppsägningstid på grund av ett misstag eller en försening från serviceproducenten, om avtalsbrottet är väsentligt. Ett avtalsbrott anses vara väsentligt t.ex. i följande situationer:

- assistenten inte alls kommer till arbetsplatsen och serviceproducenten inte meddelar klienten om detta eller omedelbart ordnar med ersättande assistans
- assistenten försummar i huvudsak att genomföra den överenskomna hjälpen
- assistenten uppträder berusad på arbetsplatsen eller bryter mot säkerhetsföreskrifter
- under utförandet av tjänsten begår assistenten ett brott eller
- serviceproducentens avtalsbrott är upprepade

3.7.6 Respons och reklamationer

Serviceproducenten ansvarar för tjänstens kvalitet och tillförlitlighet. Serviceproducenten ska utse en klientspecifik kontaktperson som tar emot klientrespons och reklamationer. Klienten kan göra en reklamation till serviceproducenten skriftligen eller muntligen. Serviceproducenten måste omedelbart åtgärda de klagomål som presenteras i reklamationen och vidta korrigerande åtgärder. Serviceproducenten ska omedelbart leverera en kopia av den inkomna reklamationen till den kontaktperson som ansvarar för beställarens tillsyn.

Serviceproducenten ska svara den som framför reklamationen utan dröjsmål eller senast

inom två (2) veckor från det att reklamationen mottagits. Om händelsen som reklameras orsakar eller har orsakat fara eller skada för klienten eller klientens egendom, ges svar på reklamationen omedelbart. Serviceproducenten ska alltid ge sitt svar skriftligt. En kopia av reklamationssvaret levereras till den kontaktperson som ansvarar för beställarens tillsyn inom två (2) veckor från att svaret getts. Klienten bedömer om de klagomål som gjorts var befogade och om svaren varit tillräckliga.

Sammanfattningar av respons och reklamationer som riktats till serviceproducenten och de korrigerande åtgärder som vidtagits ska levereras till beställaren i samband med den klientspecifika serviceresponssammanfattningen som levereras var sjätte (6) månad.

4. De krav som ställs på serviceproducenten

4.1. Att registrera sig som och ansöka om att bli serviceproducent

En serviceproducent som tillhandahåller personlig assistans ska vara registrerad som anmälningspliktig serviceproducent i enlighet med lagen om privat socialservice. Ur tillsynssynpunkt likställs personlig assistans med socialvårdslagens stödtjänster och därför ska serviceproducenten finnas med i det register över tillhandahållare av stödtjänster som välfärdsområdet upprätthåller. En producent av privat socialservice som bedriver annan verksamhet än dygnetruntverksamhet ska göra en anmälan den myndighet som ansvarar för socialvården inom välfärdsområdet inom det välfärdsområde där tjänsterna tillhandahålls.

Välfärdsområdet ska meddela uppgifterna till regionförvaltningsverket så att de kan föras in i registret. Välfärdsområdet bifogar ett eget utlåtande till anmälan, och utlåtandet ska återge välfärdsområdets motiverade bedömning av om den anmälda serviceverksamheten uppfyller de villkor som ställs i lagen om privat socialservice. Uppgifterna om anmälningspliktiga verksamheter lagras i registret över privata serviceproducenter, vars ansvariga registerförvaltare är Regionförvaltningsverket.

Serviceproducenten måste gå med i Pålitlig partner-programmet i samband med ansökningsprocessen. (www.vastuugroup.fi). Beställaren önskar att nuvarande servicesedelproducenter ska ansluta sig till Vastuu Groups Pålitlig partner-tjänst. Med en fullmakt ger serviceproducenten Pålitlig partner-programmet rätt att förvärva och uppdatera företagsdata i enlighet

med lagen om beställarens ansvar. Myndighetsregisterkontroller relaterade till serviceproducentens behörighet (Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft 1233/2006 § 5) utförs regelbundet och automatiskt från Suomen Tilaajavastuu Oy:s Pålitlig partner-program. Pålitlig partner-programmet är en avgiftsbelagd tjänst för serviceproducenten.

4.2. Bilagor till ansökning

Serviceproducenten ska skicka in följande obligatoriska bilagor till ansökan elektroniskt via portalen palse.fi:

- en kopia av ett tillstånd från regionförvaltningsverket för att idka erbjuden verksamhet eller kopia av anmälan som lämnats in hos välfärdsområdet/regionförvaltningsverket
- ett intyg från ett försäkringsbolag om gällande ansvarsförsäkring så som krävs för verksamheten och om att försäkringsavgifter har betalats - uppgifterna kontrolleras via programmet Pålitlig partner
- bekräftelse om att serviceproducenten har betalat skatter och lagstadgade socialskyddsavgifter och pensionsavgifter - uppgifterna kontrolleras via programmet Pålitlig partner
- bekräftelse på att serviceproducenten har registrerats i handels- eller stiftelseregistret samt i förskottsuppbördsregistret - uppgifterna kontrolleras via programmet Pålitlig partner
- en redogörelse för vilket kollektivavtal serviceproducenten tillämpar
- en redogörelse för hur företagets företagshälsovård har ordnats
- socialtjänsternas plan för egenkontroll

Serviceproducenten ska ha skött sina övriga samhälleliga och arbetsgivarförpliktelser oklanderligt. Serviceproducenten ska följa gällande arbetarskyddslag, arbetslagstiftning och tillämpat kollektivavtal. Personalen ska ha giltiga arbetsavtal. Serviceproducenten får inte ha en gällande dom som är förknippad med att idka serviceverksamhet och som getts för en lagstridig handling. Serviceproducenten får inte heller ha gjort sig skyldig till ett allvarligt fel i sin ser-

viceverksamhet och får inte vara försatt i konkurs och får inte ha avslutat sin näringsverksamhet.

En serviceproducent kan låta en underleverantör utföra uppgifter som hör till servicen. Serviceproducenten ansvarar för den service en underleverantör producerar på samma sätt som den ansvarar för egen service. Serviceproducenten ansvarar också för att underleverantören uppfyller för sin egen del de förpliktelser som ställts upp för serviceproducenten och de krav som ställts upp för serviceproduktionen. Serviceproducenten ska informera beställaren om vilka underleverantörer producenten anlitar. Serviceproducenten registrerar de timmar som underleverantören genomfört i systemet palse.fi som om de vore producentens egna. Underleverantören skickar fakturan till serviceproducenten, beställaren betalar inte de fakturor som underleverantörerna skickar.

Intyg och redogörelser får vara högst tre (3) månader gamla räknat från det datum ansökningen lämnats in.

4.3. Villkor som gäller serviceproducenten:

Beställaren kan endast godkänna en serviceproducent som uppfyller följande villkor som servicesedelsproducent.

1. Serviceproducentens verksamhet uppfyller de krav som ställs i lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990).
2. Serviceproducenten ska finnas med i välfärdsområdets register över stödtjänstproducenter eller ansöka dit genom att skicka Regionförvaltningsverkets blankett (Anmälan om privat socialservice) till Soites kansli, adress: Mottagaren av anmärkningen Soite, Registraturen/Kirjaamo, Mariegatan 16-20, 67200 Karleby eller per e-post kirjaamo@soite.fi
3. Serviceproducenten eller en person som hör till dess ledning eller en underleverantör till serviceproducenten har inte dömts med slutlig fällande dom för något sådant brott som räknas upp i upphandlingslagen och som framkommer i straffregistret.
4. Serviceproducenten marknadsför sina tjänster sakligt, tillförlitligt och i enlighet med god sed. Superlativ eller jämförelser får inte användas. Marknadsföringen ska inte skapa onödig efterfrågan på sociala tjänster.

5. **Serviceproducenten ser till att all personal använder ett identitetskort med företagets namn, FO-nummer, persons namn och foto när de arbetar.**

4.4. Kompetenskraven för serviceproducenten och personalen

Eftersom personlig assistans likställs med så kallade stödtjänster har anställda inget utbildningskrav. Funktionshinderservicelagen kräver ingen yrkeskompetens inom socialvård och hälso- och sjukvård av en person som utför assistansarbete. Serviceproducenten ansvarar för att de personer som fungerar som assistenter är lämpade för uppgiften, är kapabla att ge personlig assistans och har den arbets- och interaktionsförmåga som krävs för att ge personlig assistans. Vid val av anställd ska serviceproducenten bland annat bedöma om den anställda kan utföra tunga lyft eller andra uppgifter som kräver fysisk styrka, åka till ett hem med husdjur eller åka hem till en klient med allergi (arbetaren ska vara rökfri och parfymfri). Serviceproducenten har ansvaret för att utbilda sina anställda för uppgiften. Serviceproducenten är skyldig att utbilda nya medarbetare på klientspecifik basis. Serviceproducenten ska sörja för utbildning av sin personal, upprätthållande av yrkesskickligheten, kompetensutveckling och tillräcklig fortbildning.

Serviceproducenten ska ta hänsyn till klientens individuella önskemål och behov vid val av assistent för assistansuppgiften. Den anställda ska ha tillräckliga språkkunskaper för att kunna bistå klienten på klientens eget modersmål, samt åtminstone första hjälpen-kunskaper motsvarande innehållet i akut första hjälpen-utbildning. Serviceproducenten ansvarar för att medarbetarna vet hur de ska agera på medborgerlig nivå, till exempel i akuta situationer. De personer som fungerar som assistenter är antingen anställda hos serviceproducenten eller hos en underleverantör. Serviceproducenten ansvarar även för att assistenterna uppvisar identifiering med bild (körkort, pass eller annat) vid besök hos klienten.

En anhörig eller närstående till klienten kan inte fungera som personlig assistent om det inte finns synnerligen vägande skäl för att anlita personen. Personlig assistans syftar till att möjliggöra ett självständigt liv för en gravt funktionshindrad person. Att nå detta mål kan bli svårt om en närstående agerar personlig assistent.

Klienten bestämmer själv eller med stöd var, hur och när hen får assistans. I en praktisk assistanssituation vägleder och ger klienten råd till assistenten, agerar i en arbetsledarroll och inskolar assistenten i arbetsuppgifterna. Om serviceproducenten och klienten kommer överens

om att den nya assistenten ska inskolas i arbetet tillsammans med den nuvarande assistenten, kan endast en assistents arvode faktureras för tjänsten, om inte annat överenskommits med funktionshindertjänsternas socialarbetare eller socialhandledare.

4.5. Läkemedelskompetens

Utgångspunkten är att en personlig assistent inte genomför läkemedelsbehandling, eftersom det inte krävs social- och hälsovårdsutbildning av assistenten. När klienten har möjlighet att tillse och instruera vid fördelning och administrering av läkemedel som utförs av assistenten är det fråga om en självständig fördelning av läkemedel, då behöver assistenten inte ha utbildning i läkemedelsbehandling. Om en personlig assistent ger färdigdoserade läkemedel från en dosett eller en dospåse utan att klienten övervakar detta handlar det i grunden om läkemedelsadministrering. I så fall krävs det att assistenten har kunskap om läkemedelsbehandling. I detta fall kräver Soite att den personliga assistenten har genomfört åtminstone Mediecos ABC i läkemedelsbehandling; en webbkurs för personer som inte är utbildade i läkemedelsbehandling. Mediecos webbutbildningar i läkemedelsbehandling är en del av den officiella läkemedelstillståndsprocessen för yrkesverksamma inom social- och hälsovårdssektorn, som utöver en godkänd kurs omfattar ett arbetsprov. Arbetsprovet definieras och läkemedelstillståndet beviljas av arbetsgivaren. ABC-webbkursen för personer som inte utbildats i läkemedelsbehandling möjliggör inte självständig fördelning av läkemedel i patientens dosett.

I Soites läkemedelsbehandlingsplan har särskilt antecknats kompetenskrav för läkemedelsbehandling för en personlig assistent.

4.6. Utredning av brottslig bakgrund

Serviceproducenten ska be assistenten att uppvisa ett sådant straffregisterutdrag som avses i 6 § 4 mom. i straffregisterlagen när assistenten anställs för ett arbete som under ett års tid sammanlagt varar minst tre månader och som varaktigt och väsentligt omfattar assistans, stöd, vård eller annan omsorg till en funktionshindrad, eller annan vård eller annat arbete i personligt samspel med en funktionshindrad såsom avses i 2 § 1 mom. i funktionshinderservicelagen (Lag om social- och hälsovårdstillsyn 741/2023).

Om så önskas kan klientens representant begära att få se information om kontroller som gjorts.

4.7. Innehållskraven i tjänsten

Serviceproducenten åtar sig att tillhandahålla en kvalitativt god service i enlighet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).

Tjänsten personlig assistans utgår alltid från klientens individuella behov. Med personlig assistans avses nödvändig assistans i verksamhet som hör till normal livsföring och som personen annars själv skulle utföra men som hen på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom helt eller delvist behöver hjälp för att klara av. Enligt 3 § i handikappservicelagen ska man vid anordnande av tjänster och stödåtgärder beakta klientens individuella behov av hjälp. I förordningen betonas att man ska ta hänsyn till de bestämmelser om klientens rätt till självbestämmande och delaktighet som finns i 8 § i socialvårdsklientlagen. Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården ska man i första hand beakta klientens önskemål och åsikt och också i övrigt respektera hens självbestämmanderätt när socialvård genomförs.

De assistanstjänster som avtalats i genomförandeplanen mellan klienten och serviceproducenten utförs hos klienten och/eller enligt överenskommelse med klienten i klientens bostad eller på annan plats. Personlig assistans kan inte genomföras/ges om klienten inte själv är där. Serviceproducenten ansvarar för att klienten får tjänsten enligt överenskommelse och att assistenten är på överenskommen plats vid överenskommen tid. I en praktisk assistanssituation vägleder klienten och ger råd till assistenten och agerar i en arbetsledarroll.

Den personliga assistansens innehåll, genomförande och kvalitet ska motsvara vad som överenskommits i genomförandeplanen. Servicen ska genomföras högklassigt och omsorgsfullt, och klientens åsikter och fördel ska beaktas.

Serviceproducenten ska vara i kontakt med beställaren om det i klientens tillstånd sker väsentliga förändringar i fråga om servicebehovet. Då ska myndigheten på nytt bedöma klientens servicebehov. Om en klient inte längre behöver all den service som bedömts nödvändig i samband med ett beslut om servicesedel eller om klientens tillstånd har försämrats, ska serviceproducenten kontakta den aktör som beviljat servicesedel så att serviceplanen och beslutet om personlig assistans kan justeras.

Serviceproducenten ansvarar för att de uppgifter som getts till beställaren är uppdaterade. Om serviceproducentens ansvarsperson byts ut ska en anmälan om det göras omedelbart till

kontaktpersonen för servicesedeln inom tjänsterna för funktionshindrade.

4.8. Kvalitetskraven i tjänsten

Serviceproducenten ska respektera klienternas rätt till självbestämmande, agera rättvist och garantera ett gott bemötande, individualitet och säkerhet för klienterna. Serviceproducenten ska se till att varje klients individuella behov beaktas och tillgodoses. Dessutom måste serviceproducenten åta sig att uppfylla följande kvalitetskrav:

- Serviceproducenten samlar regelbundet in klientrespons och sammanställer den åt beställaren varje halvår, med sex månaders mellanrum. Responsen ska användas i utvecklingen av verksamheten.
- Serviceproducenten svarar klienten skriftligen på varje klientreklamation. Serviceproducenten ska rapportera till beställaren de reklamationer och anmärkningar som servicesedelsklienterna har gjort, samt de svar/responser/utlåtanden som serviceproducenten utarbetat och de korrigerande åtgärder som vidtagits. Serviceproducenten ska var sjätte månad förmedla en sammanfattning av inkomna reklamationer och de korrigerande åtgärder som vidtagits till beställaren. Serviceproducenten ska också informera beställaren om alla klagomål som framförs till den statliga förvaltningsmyndigheten, Valvira eller rättsombudsmannen, och skadeanmälningar som framförs till Patientförsäkringscentralen och som är relaterade till servicesedelsystemet.
- Serviceproducenten genomför en årlig klientnöjdhetsenkät och förmedlar en sammanfattning av den samt utvecklingsåtgärder till beställaren varje år. Responsen ska användas i utvecklingen av verksamheten.
- Serviceproducenten ska göra en egenkontrollplan i enlighet med föreskriften från Valvira (1/2014). Egenkontrollplanen ska ses över årligen och uppdateras när situationen förändras. Egenkontrollplanen ska hållas allmänt tillgänglig.
- Serviceproducenten upprättar en genomförandeplan med klienten och följer upp om tjänsten har genomförts på ett planerat och ändamålsenligt sätt. Serviceproducenten förmedlar ett serviceresponssformulär till beställaren var sjätte månad, i vilket man bedömer genomförandet av den genomförandeplan som upprättats tillsammans med klienten på ett planerat och ändamålsenligt sätt. Förmedling av serviceresponsformuläret till beställaren är en

förutsättning för fakturering.

- Serviceproducenten ska på eget initiativ informera beställaren om planer eller väsentliga förändringar relaterade till tjänsten. Ändringar i förhållanden som påverkar tillhandahållandet av tjänsten samt ändringar som gäller ansvarig person eller kontaktuppgifter ska rapporteras i palse.fi-servicesedelportalen eller till beställarens kontaktpersoner.
- Serviceproducenten godkänner kontroll-/auditeringsbesök och klientenkäter som utförs av beställaren.
- Serviceproducenten är skyldig att använda den elektroniska servicesedelportalen palse.fi som beställaren har angett.
- Serviceproducenten ser till att klientens anhöriga inte agerar assistent till sin egen familjemedlem annat än i särskilda situationer som beställaren godkänt.
- Serviceproducenten ska på eget initiativ informera beställaren om väsentliga förändringar i verksamheten. Förändringar i förhållanden som påverkar tillhandahållandet av tjänsten, samt förändringar relaterade till ansvariga personer eller kontaktuppgifter ska meddelas utan dröjsmål.

4.9. Tillsyn

Tillsynen över privat socialservice hör till tillsynsmyndigheterna och det välfärdsområde där tjänsterna tillhandahålls (lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023). Beträffande tillsyn och tillsynsbesök följer man lagen om tillsyn över privat socialtjänst. För att verifiera och följa upp tjänstens kvalitet träffas beställaren och serviceproducenten vid behov, dock minst en gång per år. Beställaren har rätt att begära ytterligare förtydliganden om tjänsten och dess kvalitet samt att utföra inspektions- och auditeringsbesök på serviceproducentens enheter. Serviceproducenten kan inte ta ut särskilda avgifter för att delta i uppföljningsmöten.

Serviceproducenten måste definiera värderingarna och verksamhetsprinciperna för sin verksamhet skriftligen och de måste återspeglas i verksamheten. Serviceproducenten ska definiera och dokumentera sina kvalitetskrav, centrala kvalitetsmål, kvalitetsavvikelser och processen för hur man ska reagera på avvikelser. Serviceproducenten ska ha en långsiktig handlingsplan.

Serviceproducenten ska ha skriftliga hygienanvisningar och instruktioner för särskilda situationer tillgängliga för personalen.

Serviceproducenten ska följa allmänt vedertagna rekommendationer i sin verksamhet, såsom nationella verksamhetsriktlinjer och rekommendationer specificerade av klienten.

4.10. Lagstiftning

Tjänsten och serviceproducentens verksamhet ska uppfylla de krav som ställs i lagstiftning och myndighetsföreskrifter som serviceproducenten är skyldig att sätta sig in i. Lagar som berör servicesedelverksamhet är bland annat

- Förordning om service och stöd på grund av handikapp (759/1987)
- Europaparlamentets och rådets allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679
- Dataskyddslag (1050/2018)
- Konsumentskyddslag (38/1978)
- Lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/1977)
- Lag om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002)
- Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
- Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
- Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
- Lag om privat socialservice (922/2011)
- Lag om service och stöd på grund av handikapp (380/1987)
- Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- Socialvårdslagen (1301/2014)
- Socialvårdslagen (710/1982, delvis i kraft)

- Arbetarskyddslagen (738/2002)

5. En servicesedels värde

Måndag - fredag	kl. 06 - 18	27,10 € / timme (15 min = 6,80 €)
Måndag – fredag	kl. 18 - 21	30,00 € / timme (15 min = 7,50 €)
Måndag – fredag	kl. 21 - 06	35,50 € / timme (15 min = 8,90 €)
Lördag	kl. 06 - 18	30,50 € / timme (15 min = 7,60 €)
Lördag	kl. 18 - 20	37,60 € / timme (15 min = 9,40 €)
Lördag – söndag	kl. 20 - 06	50,50 € / timme (15 min = 12,60 €)
Söndag (helgdagar)	kl. 06 - 18	45,80 € / timme (15 min = 11,45 €)
Söndag (helgdagar)	kl. 18 - 21	48,80 € / timme (15 min = 12,20 €)
Söndag (helgdagar)	kl. 21 - 00	50,50 € / timme (15 min = 12,60 €)
Söndag - måndag	kl. 00 - 06	35,50 € / timme (15 min = 8,90 €)

Serviceproducenten fakturerar kunden för de personliga assistanstjänster de tillhandahåller enligt den genomförda assistansperioden i enlighet med den av beställaren godkända prislistan.

Söndagsarbete, vilket innebär arbete som utförts på söndagar, nyårsdagen, trettondagen, långfredagen, påskafton, annandag påsk, första maj, skärtorsdagen, midsommarafton, midsommardagen, alla helgons dag, självständighetsdagen, julafton, juldagen och annandag jul, betalas enligt söndagens prislista. Söndagsarbetstillägget utgår även för arbete som utförs mellan kl. 20.00 och 24.00 dagen före nämnda dagar, förutom dagarna före midsommar och julafton.

söndag kl. 20–21 48,80 €

söndag kl. 21–00 50,50 €

Servicesedeln kompenserar endast för den tid som lagts ner på kundens personliga assistans. Priserna är fasta och inbegriper alla kostnader förknippade med serviceproduktion. Beställaren ersätter inte serviceproducenten för utgifter utöver servicesedelns pris. Kunden kan i efterhand ansöka om ersättning för andra nödvändiga assistansrelaterade kostnader

som godkänts av en tjänsteinnehavare.

Servicesedeln kan inte användas för serviceproducentens restider. Servicesedelns värde förblir oförändrad under servicesedelsbeslutets hela giltighetstid. Beställarens styrelse justerar servicesedelns värde årligen.

Om kunden överskrider de timmar som beviljats i servicesedeln eller skaffar tilläggstjänster från serviceproducenten, står kunden för kostnaderna i sin helhet enligt det pris som avtalats med serviceproducenten. Priserna mellan serviceproducenten och beställaren är då inte giltiga.

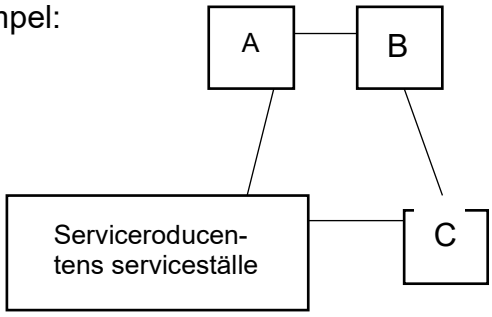
5.1. Reseersättningar som utbetalas till serviceproducenten

Reseersättningar utbetalas enligt det beslut som årligen fastställs av skatteförvaltningen. Reseersättning kan faktureras kundspecifikt för hembesök, då enkelresan från serviceproducentens verksamhetsställe till kunden är mer än 10 kilometer, det vill säga ersättningen utgår endast för den del som överstiger mer än 10 km.

Reseersättning betalas för en enkelresa på högst hundra (100) kilometer, vilket betyder att reseersättningen betalas för en enkelresa på högst nittio (90) km, räknat från serviceproducentens verksamhetsställe till klienten, och för en tur-retur-resa på högst 180 kilometer. (avfärdsresa -10 km och återresa -10 km). Serviceproducenten har rätt att fakturera endast för faktiskt körda resor.

Om assistansen sker hos flera kunder i rad, det vill säga assistenten flyttar till kund A från kund B och till kund C, ska serviceproducenten fakturera abonnenten för den körda sträckan som en enda sträcka (se exempel nedan).

Exempel:



I exemplet ovan kan serviceproducenten **inte fakturera beställaren för separata resor** (serviceproducentens verksamhetsställe -> kund A + serviceproducentens kontor -> kund B -

>serviceproducentens kontor -> kund C) utan **som en enda rutt** (serviceproducentens verksamhetsställe -> kund A -> kund B -> kund C - serviceproducentens verksamhetsställe).

Reseersättningar kan inte ingå i servicesedeln. Reseersättningar och färdväg samt tidpunkten för besöket ska registreras klientspecifikt i portalen för servicesedlar palse.fi. Serviceproducenten ska föra en kördagbok, som ska visas upp för beställaren på begäran.

Kilometerersättningen beräknas från arbetstagarens hemadress, den plats där det tidigare arbetet utfördes eller tjänsteleverantörens kontor, beroende på vilket som ligger närmast den plats där assistansen faktiskt utförs

5.2. Anteckning av servicehändelse

Serviceproducenten ska göra kundbokningar på palse.fi-servicesedelsportalen och registrera genomförandet av servicen så snart som möjligt efter att servicen producerats, dock senast tio (10) dagar efter servicehändelsen. Dokumentering av servicehändelser är en förutsättning för fakturering. Faktureringsunderlaget för tjänsten är den tjänst som utförs enligt överenskommelse med klienten med en noggrannhet på 15 minuter. Om beställaren måste öppna servicesedelportalen palse.fi på begäran av serviceproducenten utan en för beställaren godtagbar anledning, debiterar beställaren serviceproducenten 200 euro för denna aktivitet. En godtagbar orsak för öppning av palse.fi är till exempel inte semesterledigheter hos serviceproducenten, brådska eller oaktsamhet vid inmatning av timmarna i programmet.

Om en klients timmar för personlig assistens redan har använts, kan serviceproducenten inte fakturera beställaren för timmar som överskrider beslutet.

5.3. Prisförändringar

Servicesedelspriserna gäller ett kalenderår. Beställarens styrelse justerar servicesedelns värde årligen. Servicesedelns värde förblir oförändrat under servicesedelsbeslutets hela giltighetstid.

6. Fakturering för service

Serviceproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand, i enlighet

med hur mycket service som producerats. Fakturan förfaller till betalning tidigast trettio (30) dagar från att en godtagbar faktura inkommit. Dröjsmålsräntan är i enlighet med räntelagen, inte högre. Beställaren betalar inte faktureringstillägg eller andra extra avgifter. Fakturan får inte innehålla en klients personuppgifter. Serviceproducenten förbinder sig att inte fakturera klienter för klientavgifter eller andra kostnader vid personlig assistans som produceras med servicesedel.

Serviceproducenten skickar fakturorna i första hand som nätfakturor till adressen:

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite

FO-nummer 3221325-4

EDI-kod: 003732213254

Vår nätfakturaoperatör CGI

Förmedlarkod (operatörskod): 003703575029

Om en serviceproducent inte ännu har möjlighet att skicka nätfakturor, skickas pappersfakturorna till skanningstjänsten på adressen:

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite

Reskontra

PB 1101

67101 Karleby

Den månatliga fakturan ska innehålla en fyrsiffrig beställarkod. Beställaren meddelar beställarkoden till serviceproducenten när denna godkänts som serviceproducent.

Vid årsskiftet ska fakturor för det gångna året skickas före ett datum som meddelas separat av beställaren. Beställaren skickar tillbaka ofullständiga fakturor, vilket kan leda till dröjsmål med betalningar.

I fråga om fakturering fungerar funktionshindertjänsternas byråsekreterare, tfn 040 8065 114.

7. Informering och ansvarspersoner

Serviceproduktion: serviceområdesdirektör 050 5550 706.

Ansökningar och beslut för serviceproducenter: köptjänst- och tillsynsdirektör tfn 040 8042 688.

Servicesedlar: upphandlingsdirektör, tfn 040 488 2850