

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvaus (liite 1)**

Tämä asiakirjapohja sisältää mallin maakuntakohtaisesta palvelukuvauksesta. Malli on osa laissa asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (*valinnanvapauslaki, xx/2018*) tarkoitettua henkilökohtaista budjettia. Asiakirjamallin tarkoituksena on tukea maakuntien työtä valinnanvapauslain mukaisten ehtojen asettamisessa palveluntuottajille, jotka tuottavat henkilökohtaisella budjetilla järjestettäviä palveluja.

Asiakirjamalli on rajattu koskemaan vain sosiaalista kuntoutusta, johon sisältyy osana asiakkaan yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti liikkumista tukeva palvelu. Tämän palvelukuvauksen kirjauksia on maakuntien harkinnan mukaan mahdollista hyödyntää myös mahdollisiin muihin henkilökohtaisella budjetilla ostettaviin palvelukokonaisuuksiin liittyen.

Asiakirjamallin käyttö ei ole velvoittavaa. Maakunnat voivat hyödyntää asiakirjamallia työnsä tukena, lainsäädännön veloitteet huomioiden. Asiakirjamallin on laatinut sosiaali- ja terveysministeriön alainen Sote-palveluntuottajien sopimukset – työryhmä yhteistyössä eri alojen erityisasiantuntijoiden kanssa. Asiakirjaa valmistellut työryhmä on pyrkinyt huomioimaan lainsäädännön veloitteet asiakirjan valmistelutyössä. Sosiaali- ja terveysministeriö tai Sote-palveluntuottajien sopimukset -työryhmä ei vastaa asiakirjamallin mallilauseiden käytöstä aiheutuvista taloudellisista tai ei-taloudellisista vahingoista, virheistä tai ongelmista.

Tämä asiakirjamalli on osa laajempaa asiakirjamallikokonaisuutta, johon kuuluvat:

1. Valinnanvapauslain 43 §:n mukainen **hallintopäätöksen mallipäätös** (maakuntakohtainen sovellus)
2. **Hallintopäätöksen ehdot** asiakirjamalli (tämä asiakirja, maakuntakohtainen sovellus palveluntuottajille, joita ei koske palveluntuottajalain 10 §:n mukainen rekisteröityminen)
3. **Palvelukuvausmalli** (tämän asiakirjan liite 1, maakuntakohtainen sovellus)
4. **Määritelmät -liitemalli** (tämän asiakirjan liite 1, maakuntakohtainen sovellus)

Lisäksi maakunnan liikelaitos tekee valinnanvapauslain 30 §:n mukaisen asiakaskohtaisen, henkilökohtaisen budjettia koskevan päätöksen.

Hallintopäätöksen ehdot asiakirjamalli on suunniteltu niin, että mikä tahansa maakunta voi halutessaan ottaa ne käyttöön hyvin pienin muutoksin. Niiltä osin kun maakunnan on tarve tarkentaa omia alueellisia käytäntöjään ja näistä nousevia vaatimuksia, asiakirjamalli viittaa **palvelukuvaukseen (liite 1)**. Palvelukuvaukseen on sisällytetty tarkempaa palvelujen sisällöllistä ja toiminnallista kuvausta sekä näistä esiin nousevia vaatimuksia.

**Hallintopäätöksen ehtojen ja palvelukuvauksen** välinen suhde on pyritty tekemään selkeäksi käyttämällä yhtenäistä otsikointia. Eri asiakirjamalleista on siten helppo löytää samaa asiaa koskevat ehdot. Esimerkiksi **hallintopäätöksen ehdoissa** on kuvattu **palvelun saatavuuden** osalta keskeisiä, yleisen tason ehtoja. Saman otsikon alla **palvelukuvauksessa** löytyy maakuntakohtaiset tarkennetut huomiot palvelujen saatavuuteen liittyvistä vaatimuksista maakunnan erityisolosuhteet huomioiden. Asiakirjamalleissa esimerkinomainen kuvaus tai viittaus maakunnan käytäntöihin **on merkitty esimerkinomaisesti kursivilla ja lihavoidulla tekstityypillä. Vähintään näiden kohtien osalta maakunnassa odotetaan käytävän priorisointikeskustelua maakunnan asukkaiden tarpeista, palveluverkosta ja julkisesti korvattavista palvelukokonaisuuksista.**

Yhtenäisen otsikoinnin vuoksi palvelukuvauksessa on kohtia, joissa on pelkästään otsikko eikä palvelukuvausta. Käytännössä tämä johtuu siitä, että kyseisen otsikon osalta palveluntuottajan tulee noudattaa kansallista lainsäädäntöä ja hallintopäätöksen ehtoja, eikä kyseisen kohdan osalta ole malliasiakirjaa laadittaessa havaittu enää tarvetta täsmentäville palvelukuvauksille. Ensimmäisen luvun jälkeen palveluntuottajille asetetut ehdot on koottu 11 laajemman osakokonaisuuden alle ja käytetty otsikointi on yhtenäistetty eri asiakirjamallien välillä. Asiakirjamalleissa on pyritty välttämään liitteitä.

**Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) –  
15.5.2018 luonnos**

**Sisällys**

1	Hallintopäätöksen ja ehtojen tavoitteet.....	3
2	Palveluntuottajan yleiset ehdot.....	4
3	Palveluntuottajan ilmoitukset ja sopimussuhteet.....	4
4	Annettavaan palveluun liittyvät ehdot.....	4
4.1	Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat.....	4
4.2	Palvelujen sisältö.....	5
4.2.1	Henkilökohtaisen liikuntapalvelun sisältö.....	5
4.2.2	Esimerkkejä liikuntapalveluista.....	5
4.2.3	Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta.....	6
4.2.4	Asiakaspalveluprosessi.....	7
4.2.5	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma.....	7
4.2.6	Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen.....	8
4.3	Palvelujen yhteensovittaminen.....	8
4.4	Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö.....	8
4.5	Palvelun kieli.....	9
4.6	Palvelutoiminnan edellyttämät tilat, työvälineet ja tukipalvelut.....	9
4.6.1	Palveluntuottajan toimitilat ja toimintaympäristö.....	9
4.6.2	Toimintaan liittyvät työvälineet.....	9
4.7	Palvelun laatu ja vaikuttavuus.....	10
4.8	Palvelun saatavuus ja saavutettavuus.....	10
4.8.1	Saatavuus.....	10
4.8.2	Saavutettavuus.....	10
4.9	Kouluttaminen ja kehittäminen.....	10
4.9.1	Kouluttaminen.....	10
4.9.2	Tutkimus- ja kehittämistoiminta.....	11
5	Alihankintaan liittyvät ehdot.....	11
6	Toiminnan lopettaminen ja avustamisvelvollisuus.....	11
7	Valvontaan liittyvät ehdot.....	11
7.1	Palveluntuottajan omavalvonta.....	11
7.2	Maakunnan valvonta ja tarkastusoikeus.....	12
8	Viestintään, markkinointiin ja vuorovaikutukseen liittyvät ehdot.....	12
9	Tietotuotantoon liittyvät ehdot.....	12
10	Henkilökohtaisen budjetin arvoon ja korvausten maksamiseen liittyvät ehdot.....	12
11	Palvelupoikkeamat ja muut virheet.....	12
12	Vahingonkorvauksiin liittyvät ehdot.....	12

## 1 Hallintopäätöksen ja ehtojen tavoitteet

Tämän palvelukuvauksen tavoitteena on kuvata henkilökohtaisella budjetilla järjestettäväksi palveluksi osana asiakkaan sosiaalista kuntoutusta soveltuvan liikuntapalvelun sisältöä ja periaatteita palveluntuottajien velvoitteiden näkökulmasta. Palvelukuvausesimerkki on laadittu asiakkaan valintaan perustuvan henkilökohtaisen liikuntapalvelun laadun, turvallisuuden, saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden takaamiseksi.

Maakunnalla on velvollisuus tarjota henkilökohtainen budjetti maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulle kuuluvissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa niille ikääntyneille (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012), vammaisille (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987) tai kehitysvammaisille (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977) henkilöille, joilla on jatkuvaa ja laaja-alaista avun tai tuen tarvetta taikka hoidon ja huolenpidon tarvetta. **Maakunta voi tarjota henkilökohtaista budjettia myös muille asiakasryhmille, joilla on jatkuva ja laaja-alainen tuen tai avun tarve.**

Henkilökohtainen budjetti on maakunnan liikelaitoksen myöntämä sitoumus korvata asiakkaalle hänen valitsemiensa palveluntuottajien palvelut maakunnan liikelaitoksen ennalta määräämään arvoon asti.

Henkilökohtaisen budjetin avulla järjestetyn liikuntapalvelun aloittaminen edellyttää, että

- maakunnan liikelaitos on tehnyt asiakkaalle kokonaisvaltaisen palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman sekä tehnyt tarvittavat hallintopäätökset henkilökohtaisen budjetin myöntämiseksi.
- asiakas on hyväksynyt henkilökohtaisen budjetin käytön ja osallistunut asiakassuunnitelman laatimiseen
- asiakas tai hänen läheisensä ovat kyvykkäitä ottamaan vastuuta henkilökohtaisella budjetilla tuotettujen palvelujen soveltuvuudesta asiakkaalle (asiakas suunnittelee palveluntuottajan kanssa palvelujen tarkemman sisällön)
- palveluntuottaja on hyväksynyt maakunnan asettamat ehdot

Asiakassuunnitelman tulee sisältää asiakkaan yksilölliset tavoitteet sekä kuvauksen palvelun sisällöstä, toteutuksesta (keskimäärin tarvittava aika ja tyyppinen ajankohta) ja arvioinnista.



Kuva 1: henkilökohtaisen budjetin prosessi

## 2 Palveluntuottajan yleiset ehdot

Maakunnan hallintopäätöksen ja valinnanvapauslain mukaisesti palveluntuottajan on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti oltava aktiivisessa vuorovaikutuksessa maakunnan ja muiden toimijoiden kanssa.

Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa maakunnalle ja asiakkailleen, mikäli tämä ei pysty täyttämään tämän palvelukuvausmukaisia velvoitteita sekä korjata puutteet mahdollisimman pian. Puutteiden korjaaminen ei saa aiheuttaa merkittäviä muutoksia kuvattuun palveluun, henkilöstöön tai toimitiloihin ilman maakunnan nimeämän yhteyshenkilön hyväksyntää.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan maakunnan nimeämälle yhteyshenkilölle viipymättä niistä muutoksista tai järjestelyistä, tai mistä tahansa muusta sellaisesta seikasta **kuten asiakaspalveluprosesseihin, omavalvontasuunnitelmiin (turvallisusselvitysiin) sekä vakuutuksiin** liittyvistä muutoksista, joilla voi olla vaikutusta palvelun tuottamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava toiminnassaan siitä, että mahdolliset toimintatapojen muutokset on käyty läpi henkilökunnan kanssa ja niiden viivytyksetön jalkauttamien on varmistettu käytännössä.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava maakunnan nimeämälle yhteyshenkilölle ja valvontaviranomaiselle kaikista sellaisista tiedossaan olevista olennaisista asioista, joita koskee raportointivelvoite tai joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, asiakas- tai potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan maakunnan nimeämälle yhteyshenkilölle ilman aiheetonta viivytystä, mikäli:

- Maakunnan liikelaitoksessa ei ole nimetty asiakkaalle omatyöntekijää ja omatyöntekijälle havaitaan tarve;
- Asiakkaan palvelujen yhteensovittamisessa tai ohjauksen, neuvonnan ja tuen järjestämisessä havaitaan ongelmia;
- Asiakas tarvitsee tämän palvelukuvausmukaisia palveluja kattavamman palvelukokonaisuuden;
- Asiakas haluaa tai joutuu vaihtamaan palveluntuottajaa; tai
- Valvontaviranomainen on kohdistanut palveluntuottajaan toimenpiteitä.

Palveluntuottajan ilmoitukset tulee tehdä kirjallisesti, lähtökohtaisesti sähköisesti ja niiden saapuminen perille tulee varmistaa kaikilla käytössä olevilla keinoilla.

Palveluntuottajan on tarjottava tukea asiakkaalle, joka harkitsee kyseisen palveluntuottajan valintaa henkilökohtaisella budjetilla järjestettävän palvelun tuottajaksi tai harkitsee palveluntuottajan vaihtamista. Tässä yhteydessä tarjotun tiedon sekä toiminnan on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Tarpeetonta palvelujen kysyntää ei tule luoda.

## 3 Palveluntuottajan ilmoitukset ja sopimussuhteet

Palveluntuottajan on noudatettava hallintopäätökseen kirjattuja ehtoja.

## 4 Annettavaan palveluun liittyvät ehdot

### 4.1 Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat

Henkilökohtaisella budjetilla tuotetun palvelun keskeisin periaate on, että palvelu toteutetaan asiakkaan yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti tukemalla asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta arjessa

Henkilökohtaisella budjetilla myönnettyyn palveluun voi sisältyä palvelua, joka ei edellytä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön osaamista, mikäli asiakassuunnitelmassa on näin määritetty tai asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Asiakassuunnitelma ja siihen liittyvän henkilökohtaisen budjetin päätöksen perusteella asiakas valitsee joko itse tai tuettuna palvelun sisällön ja palveluntuottajat tai

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

palvelun toteuttavat henkilöt. Asiakkaiden kanssa voidaan sopia **esimerkiksi liikunta-alan peruskoulutuksen suorittaneen henkilön tai auktorisoidun APT®- personal trainerin ([www.apt-personaltrainer.fi](http://www.apt-personaltrainer.fi)) antamista kuntouttavista palveluista.**

Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan kotona tapahtuvista palveluista, ellei asiakassuunnitelmaan ole toisin kirjattu tai maakunnan kanssa ole toisin sovittu.

Mikäli palveluntuottaja havaitsee, ettei tämä vastannut kaikkiin asiakkaan tarpeisiin tai jokin asia jäi tekemättä (esim. koska asiakas ei avaa ovea), palveluntuottajan on ryhdyttävä tilanteen edellyttämiin toimenpiteisiin välittömästi. Tarvittaessa palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä esimerkiksi talonyhtiön, omaisten, asiakkaan valitseman sote-keskuksen ja maakunnan liikelaitoksen kanssa.

Palvelun turvallisuuden ja vaikuttavuuden kannalta tarpeettomia tai päällekkäisiä palveluja sekä ylimääräisiä asiakaskäyntejä tulee välttää.

### 4.2 Palvelujen sisältö

#### 4.2.1 Henkilökohtaisen liikuntapalvelun sisältö

Henkilökohtaista budjettia voi käyttää asiakassuunnitelmassa mainittuihin sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä sosiaali- ja terveyspalveluina myönnettäviin muihin palveluihin, jotka ovat erikseen sisällytty asiakassuunnitelmaan. **Esimerkiksi kuntosalikortti ja liikunnanohjaus sekä asiakkaalle soveltuva ryhmäliikunta voivat olla osa sosiaalista kuntoutusta ja sen toteuttamistapaa.**

Henkilökohtaisen budjetin palvelun tulee perustua liikunnasta annettuihin parhaaseen mahdolliseen tietoon, kunnioittavaan asiakkaan kohtaamiseen ja yksilöllisen toimijuuden tukemiseen. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, toimintakyvyn ylläpitäminen tai jopa sen kehittyminen. Lähtökohtana on asiakkaan mahdollisimman itsenäiseen ja omatoimiseen elämään omassa kodissaan ja kodin ulkopuolella. **Asiakkaan palvelutarpeesta riippuen palveluun voivat kuulua asiakkaan kotona toteutettavat palvelut ja/tai niin sanottu noutopalvelu, missä asiakas haetaan kotoa palvelun piiriin.**

Palveluntuottajan tulee edistää asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä tunnistamalla asiakkaan riskitekijöitä (esimerkiksi alkoholin riskikäyttö, tupakointi, ylipaino, vähäinen liikkuminen). Palveluntuottaja tulee tarvittaessa toteuttaa asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä yhteistyössä maakunnan liikelaitoksen, sosiaali- ja terveyskeskuksen, kunnan ja muiden toimijoiden kanssa tukemalla ja kannustamalla asiakkaita arjen aktiivisuuteen.

Asiakkaalle tulee tarpeen mukaan antaa **ohjausta omatoimiseen liikuntaan, tehdä harjoitteluohjelmia ja -ohjeita videovälitteisenä tai ryhmätoimintana yms. Lisäksi asiakkaalle voidaan tarjota sähköisiä toimintakykyarvioita, itsearviointitestejä ja läheisten koulutusta sekä tukea asiakkaita läheisistä koostuvan tukiverkoston rakentamisessa. Palveluntuottaja voi hyödyntää liikunta-apteekkia (<http://www.liikunta-apteekki.fi>) ja virtuaalikutoutustaloa (<https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo>).**

#### 4.2.2 Esimerkkejä liikuntapalveluista

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan liikuntapalvelu osana sosiaalista kuntoutusta asiakassuunnitelman ja asiakkaan kanssa yhdessä sovitun toteuttamistavan mukaisesti tukien asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta.

Liikkumista tukeviin palveluihin (fyysinen aktiivisuus) kuuluvat muun muassa asiakkaan valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, sekä ryhmätoiminta. Liikunta, kuten esimerkiksi lihasvoiman harjoittelu, tasapainoryhmät, virkistys- ja viriketoiminta sekä niiden ohella muodostuvat sosiaaliset verkostot tukevat asiakkaan kotona pärjäämistä. Harjoittelun käynnistyttyä palveluntuottajan tulee arvioida myös asiakkaan mahdollinen apuvälineiden tarve ja ohjata asiakas tarvittaessa maakunnan liikelaitoksen nimeämän asiakkaan omatyöntekijän kautta apuvälinepalveluiden piiriin.

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

### Yksilöllisen liikkumisen ohjaus

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle henkilökohtaisen liikuntasuunnitelman asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeet huomioon ottaen (haastattelu, testit, tavoitteiden asettaminen) yhdessä asiakkaan kanssa. **Ohjaus- ja liikuntakerta voi tapahtua esim. kuntosalikäynteinä, uimahallikäynteinä, ulko- tai sisäliikuntana.**

Palveluntuottajan vastuulla on arvioida ja seurata asiakkaan suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista.

### Ryhmässä liikkuminen

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa asiakkaalle sopivasta ryhmästä huomioiden mahdolliset avustajat ja heidän läsnäolon. Palveluntuottajan tulee huomioida ryhmän koossa asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Ryhmän pitää tukea asiakkaan suunnitelmassa asetettuja tavoitteita.

### Virtuaaliharjoittelu

**Palveluntuottaja voi tarjota virtuaaliharjoittelua liikkumiseen esim. etäyhteyden kautta. Liikuntapelejä ja -ohjelmia voi tarjota kuntoutumista tarvitseville asiakkaille motivointitarkoituksessa liikkumisen edistämiseen ja asiakkaan omaehtoisen toimintaan.**

### Jatkoharjoittelu

Palveluntuottajan on tuettava asiakasta löytämään hänelle sopivat liikkumistavat. Sopivien liikkumistapojen myötä asiakasta tulee kannustaa myös ryhmässä liikkumiseen (esimerkiksi "saattaen vaihtaminen") kuin itsenäiseen tavoitteelliseen toimintaan oman hyvinvoinnin edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

### Itsenäinen harjoittelu

Palveluntuottajan tulee kannustaa asiakasta itsenäiseen harjoitteluun ja vastuunottamiseen omasta hyvinvoinnista. Itsenäiseen yksilölliseen liikkumiseen kannustetaan asiakasta esimerkeillä, neuvonnalla, liikkumisen aktiivisella suunnittelulla ja seurannalla, mahdollisen vertaisryhmän tuella sekä ohjeistuksella.

### Elintapaohjaus

Palveluntuottajan on pyrittävä herättämään ja aktivoimaan asiakasta pohtimaan omia elintapojaan ja tarvittaessa vaikuttamaan asiakkaan elintapojen muutokseen (esimerkiksi liikunta- ja ravintotottumukset, riittävä uni, tupakoinnin vähentäminen/lopettaminen, päihteiden käytön vähentäminen). Terveysneuvonnan avulla asiakkaalle on tarjottava erilaisia vaihtoehtoja, jotta hän pystyy motivoitumaan uusiin liikuntatottumuksiin ja terveyttä edistäviin asenteisiin.

### Läheisten tuki asiakkaan palvelussa

Läheisten merkitys voi olla huomattava asiakkaan elintapojen ja liikkumisen muutosten kannalta. On tärkeää, että palveluntuottaja ottaa huomioon, kuinka asiakkaan lähipiiri voi myönteisellä asenteellaan tukea häntä hyvinvoinnin ja terveyden sekä liikkumisen edistämisessä. Parhaimmillaan läheiset voivat osallistua itsekin asiakkaan liikkumiseen, kuten ulkoiluun ja muuhun luonnossa liikkumiseen tai kotiharjoitteluun.

#### 4.2.3 Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta

Palveluntuottaja ohjaa asiakkaan maakunnan ohjeiden ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti maakunnan liikelaitoksen palvelun piiriin henkilökohtaisen budjetin tarkistamista varten tai uuden palvelutarpeen arviointia varten. Palveluntuottajan vastuulla on myös asiakkaan ohjaus maakunnan liikelaitoksen palveluun silloin, kun palveluntuottajan antaman palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeeseen.

Lisäksi palveluntuottaja ohjaa asiakasta tarpeen mukaan kuntien toimintaan (esim. liikuntatoimi), sekä kolmannen ja neljännen sektorin palveluihin (esim. vertaistuki). Palveluntuottajan tulee varmistaa kaikin tavoin, että asiakkaan vastaanottava palveluntuottaja kuten kunta tai maakunnan liikelaitos on tietoinen palvelujensa piiriin ohjatusta asiakkaasta ja tämän palvelutarpeesta.

## Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos

### 4.2.4 Asiakaspalveluprosessi

Tämän palvelukuvauksen mukaiset palvelut voidaan toteuttaa asiakkaiden tarpeista riippuen kotikäynnillä, kodin ulkopuolella, etäyhteyksillä tai muulla soveltuvalla tavalla. Etäyhteyksillä tarkoitetaan puhelimen, älypuhelimien, videon, webbyhteyden, sähköpostin tai muun vastaavan etäyhteyden välityksellä tapahtuvaa yhteyttä. Sähköisiä palveluja ovat **esimerkiksi videovälitteiset palvelut**. Asiakaspalveluprosessia suunniteltaessa, kuvattaessa ja toteuttaessa tulee huomioida eri palvelukanavien välityksellä toteutettujen palvelujen sujuvuus, asiakaslähtöisyys sekä saatavuus ja saavutettavuus. Asiakaspalvelu on toteutettava asiakkaan asiakassuunnitelmassa kuvatulla tavalla sekä maakunnan edellyttämien määräaikaisten ja ehtojen puitteissa.

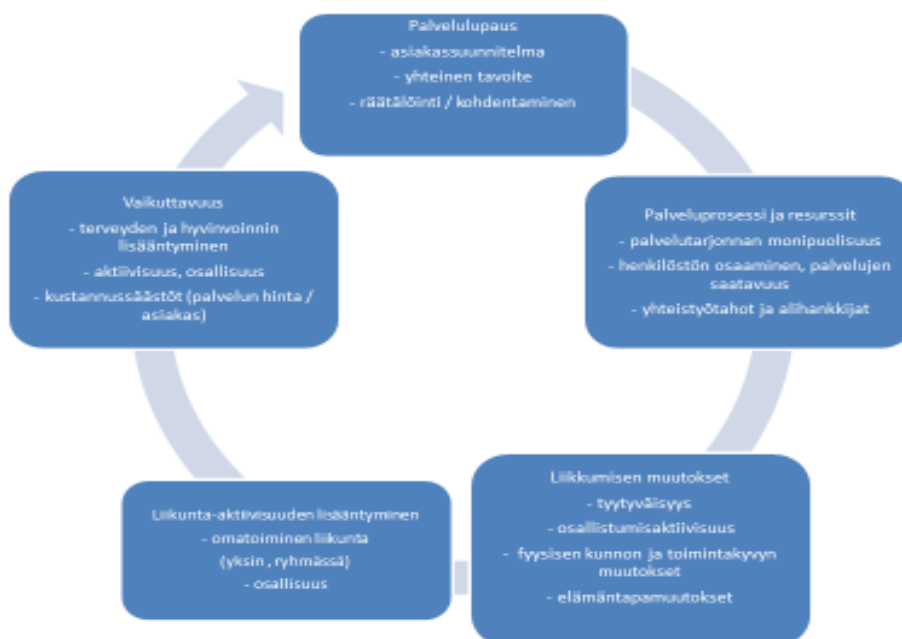
### 4.2.5 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Maakunnan liikelaitos vastaa henkilökohtaisen budjetin palveluihin liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Asiakassuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja hänen läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien.

Palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteellisen liikuntasuunnitelman, jonka toteutumista palveluntuottaja ja asiakas seuraa ja arvioi koko palvelutapahtuman ajan (kuva 2). Palveluntuottaja voi hyödyntää asiakkaan palvelua suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa kansainvälisesti ja kansallisesti hyväksi todettuja fyysistä ja henkistä kuntoa mittaavia arviointivälineitä käyttäen. **Näitä voivat olla esimerkiksi liikkuvuus- ja lihaskuntotestit, kävelytestit, polkupyöräergometri, lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö (SPPB, Short Physical Performance Battery on vakiintunut ja luotettava iäkkäiden alaraajojen suorituskykyä mittaava testistö) sekä masennuskysely (BDI-21).**

Palveluntuottajan tulee arvioida asiakkaidensa tilannetta, toimintakykyä ja niissä tapahtuvia muutoksia. Mikäli palveluntuottaja havaitsee asiakassuunnitelman päivitystarpeita, tämän tulee ilmoittaa näistä viivytyksettä maakunnan liikelaitoksen yhteyshenkilölle.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa osallistua asiakkaan uuteen palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelman laatimiseen sekä tämän palvelukuvauksen mukaisen palvelun tulosten arviointiin maakunnan liikelaitoksen määrittämällä tavalla (esim. palveluntuottaja tuntee asiakkaan paremmin kuin maakunnan liikelaitoksessa työskentelevä omatyöntekijä) ja asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla.



Kuva 1. Henkilökohtaisen budjetin palvelun seuranta ja arviointi

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

### 4.2.6 Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien toteuttamisesta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä maakunnan päättämällä tavalla. Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä sähköisiä ratkaisuja ja yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen.

Palveluntuottajan tulee tarjota yhdenvertaisesti mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen eri tavoin (suullinen, kirjallinen ja sähköinen). Palveluntuottajan tulee oman asiakaspalauteseurannan lisäksi mahdollistaa myös maakunnan toteuttama asiakaspalautteen kerääminen.

Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin sekä erityisesti asiakaspalautteeseen ja - tyytyväisyyteen liittyviä raportointivelvoitteita on kuvattu tämän asiakirjan luvussa 9. Maakunta ja palveluntuottaja käsittelevät palveluntuottajan palveluista saamansa palautteen kolmesti vuodessa alueellisissa seuranta- ja kehittämisryhmissä.

### 4.3 Palvelujen yhteensovittaminen

Palvelujen yhteensovittaminen on toteutettava siten, että se turvaa asiakaskeskeisen integraation sekä sujuvat ja ehjät palvelukokonaisuudet. Palveluntuottaja varmistaa omalla toiminnallaan asiakkaan turvallisen siirtymisen palveluketjussa. Asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti yhteistyötä on tarvittaessa tehtävä eri sisältöisten sekä eri järjestämistavalla toteutettujen palvelujen (mukaan lukien asiakassetelillä hankitut palvelut ja suoran valinnan palvelut) osalta.

Palveluntuottajan odotetaan tekevän yhteistyötä ja ohjaavan asiakasta maakunnan ohjeiden ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti muun muassa maakunnan liikelaitoksen keskitettyihin palveluihin, kuntien toimintaan (esimerkiksi liikunta- ja kulttuuripalvelut, kasvupalvelut, ohjaamo-toimintamalli) sekä kolmannen ja neljännen sektorin palveluihin (esimerkiksi vertaistuki). ***Eri toimijoiden palveluhakemisto edesauttaa asiakkaan palvelujen yhteensovittamista sekä asiakasta hänen valitessaan palveluntuottajaa. Tämän toteuttamiseksi maakunta ylläpitää palveluhakemistoa, johon palveluntuottajat voivat merkitä tietonsa (esimerkiksi palveluntuottajan yhteystiedot ja tuotettavat palvelut).***

Eri toimijoiden väliset yhteisneuvottelut, asiakkaan jatkohoidon suunnittelemiseksi tarvittavat palaverit ja osallistuminen tavanomaiseen verkostotyöhön kuuluu korvattavaan palveluun. Palveluntuottaja osallistuu maakunnan liikelaitoksen tekemään keskitettyyn, tarvittaessa moniammatilliseen asiakkaan palvelutarpeen kokonaisarviointiin ja kuntoutussuunnitteluun, mikäli asiakkaan asia sitä vaatii. Mikäli maakunnan liikelaitos osallistuu yhteistyöhön, päävastuu yhteistyöpalaverien koolle kutumisesta on maakunnan liikelaitoksella. Yhteistyöpalaverit voivat olla muualla kuin palveluntuottajan tiloissa ja niiden kuluista vastaa yhteistyöpalaverin kutsuja.

### 4.4 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan luonteeseen ja tässä palvelukuvauksessa jäljempänä määritettyihin laatuvaatimuksiin nähden todennetun osaamisen, soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavaa henkilöstöä. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä, perehdytyksestä ja riittävästä ammattitaidosta siten, että henkilökunnan osaamisvaatimukset täyttyvät myös sijaisjärjestelyiden ja vuokratyövoiman osalta.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään. Nämä tilanteet voivat ilmetä palveluntuottajan omavalvonnassa, maakunnan valvonnassa tai muulla tavoin.

Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa maakuntaan hoitaessaan tämän palvelukuvauksen mukaisia tehtäviä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassaolevia valtakunnallisia työehtosopimuksia sekä työlainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa myös kaikista työnantajavelvoitteista. Palveluntuottajalla on aina oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu.

Palveluntuottaja voi maakunnan hyväksynnällä toteuttaa palvelua yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa henkilöstön toiminnasta samassa laajuudessa ja samalla tavalla kuin omasta henkilöstöstään ja toiminnastaan.

Palveluntuottajan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.



## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

### 4.5 Palvelun kieli

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti huolehdittava siitä, että yksittäisen henkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Palveluntuottajan on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkaus- tai käännösavun hankkimisesta, mikäli henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä tai asiakas ei aisti- tai puhevamman, tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.

Palveluntuottajan on toteutettava palvelut suomen tai ruotsin kielellä kaksikielisessä kunnassa tai mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toivoessa palvelua omalla kielellään.

### 4.6 Palvelutoiminnan edellyttämät tilat, työvälineet ja tukipalvelut

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistauduttava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä (esim. testauttamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut).

Mikäli palveluntuottaja tarjoaa kuluttajaturvallisuuslain 7 §:ssä tarkoitettuja palveluita, hänen on laadittava turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville (VNa eräitä kuluttajapalveluja koskevasta turvallisuusasiakirjasta 1110/2011).

#### 4.6.1 Palveluntuottajan toimitilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajan toimitilojen ja toimintaympäristön on oltava terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan annettavalle palvelulle asianmukaiset ja turvalliset. Palveluntuottajan on edistettävä työsuojeluviranomaisen ohjeiden mukaisen, turvallisen ja työhyvinvointia edistävän toimintaympäristön rakentamista niin asiakkaan kotona kuin palveluntuottajan yhteisissä toimisto- ja taukutiloissa.

Palveluntuottajan on noudatettava toimialan standardeja niiltä osin kuin niiden sisältöjä on mahdollista soveltaa toiminnassa. Toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen, toimintaympäristön ja välineiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys ja saavutettavuus sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja.

Palveluntuottaja voi käyttää palveluja tuottaessaan toimintaympäristönä toisen osapuolen esimerkiksi kuntien, muiden palveluntuottajien, asiakkaan kodin tiloja sekä luontoympäristöä. Toimitilat tulee luetella palvelusopimuksessa.

#### 4.6.2 Toimintaan liittyvät työvälineet

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotantoon liittyvistä tarvikkeista, materiaalista ja välineistä ellei toisin ole sovittu maakunnan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa. Palveluntuottajalla on oltava seurantajärjestelmä palvelutuotannossa käytettävien laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Laitteiden ja välineiden on oltava heti käytössä toiminnan alkaessa sekä niiden pitää olla riittävät ja asianmukaiset toiminnan ajan. Palveluntuottaja vastaa irtaimistoon, laitteisiin ja välineistöön liittyvästä kalibroinnista, korjauksesta, välinehuollosta ja uusinnasta valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Maakunta voi tarkastaa palveluntuottajan irtaimiston, laitteet, välineistön ja toimintaan liittyvät palvelut ennalta ilmoittamatta ja ilman erillissyytä.

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

### 4.7 Palvelun laatu ja vaikuttavuus

Palveluntuottajan palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottajan on valvottava, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset ja maakunnan asettamat ehdot koko palvelun toteutuksen ajan.

Palveluntuottajan on noudatettava maakunnan laatimia alueellisia ja paikallisia ohjeita sekä maakunnan määrittelemiä palvelukokonaisuuksia sekä palvelun porrastusta. Palveluntuottajan on edistettävä asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja osallisuutta maakunnan määrittämien toimintamallien, olemassa olevien suositusten sekä ajantasaiseen näyttöön perustuvien menetelmien mukaisesti.

Palveluntuottajan vastuulla on seurata ja kehittää palvelujen laatua ja vaikuttavuutta (**esimerkiksi asiakkaan itsearviointi, mittarit, asiakkaan voimavarojen jatkuva arviointi ja seuranta, jatkosuunnitelmat**). Maakunnan palvelustrategia ja palvelulupaus määrittävät tavoitteet, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

### 4.8 Palvelun saatavuus ja saavutettavuus

Tämä palvelukuvaus määrittää minimikriteerit palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden osalta.

#### 4.8.1 Saatavuus

Palveluntuottajan tulee osoittaa miten tämän palvelukuvauksen mukaiset palvelut ovat henkilökohtaisen budjetin saaneiden asiakkaiden saatavilla viiveettä.

Loma-aikoina palveluntuottajan tulee huolehtia palvelujen riittävästä saatavuudesta. Palveluntuottajan on mahdollista tehdä yhteistyötä toisen palveluntuottajan kanssa riittävän saatavuuden varmistamiseksi. Yhteistyötä toteutettaessa tulee huomioida asiakassuunnitelman sisältö, asiakkaan valinnat ja syrjimättömyysperiaatteet.

#### 4.8.2 Saavutettavuus

Liikuntapalvelujen on oltava sekä fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti että kognitiivisesti saavutettavia ja esteettömiä. Maakunta määrittää palvelustrategiassaan ja palvelulupauksessaan saavutettavuuden periaatteet. Saavutettavuuden edistämiseksi voidaan hyödyntää esimerkiksi digitaalisia palveluja. Palveluntuottajan on kuitenkin tarjottava yhdenvertaisesti palveluja niille asiakkaille, joilla ei ole osaamista tai mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja.

Asiakkaan matkat palveluntuottajien toimitiloihin, kuntosalille tai muihin palveluntuottajan käyttämiin tiloihin sekä tilojen käyttömaksuihin liittyvät kustannukset eivät ole palveluntuottajan vastuulla.

Palvelukuvauksessa kuvatuissa palveluissa tulee huomioida maakuntien erilaisuus esimerkiksi palvelujen saatavuus syrjäseuduilla. Palveluntuottajan henkilöstön matkat tämän palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin kuten asiakkaan kotona toteutettavaan palveluun ja verkostopalaveriiniin liittyen ovat pääsääntöisesti palveluntuottajan vastuulla ilman erilliskorvausta, mikäli maakunnan kanssa ei erikseen muuta sovita.

### 4.9 Kouluttaminen ja kehittäminen

#### 4.9.1 Kouluttaminen

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennys- ja lisäkoulutuksesta.

Palveluntuottajan henkilöstön täydennyskoulutusten sisältöä suunniteltaessa pitää ottaa huomioon maakunnan palvelustrategia, painopistealueet ja asukkaiden palvelutarpeet. Henkilöstöllä tulee olla

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

osaamista ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, yhdenvertaiseen kohteluun sekä toimintakyvyn monipuoliseen tukemiseen, ohjaukseen ja neuvontaan. **Maakunta voi edellyttää erikseen sovittavaa osaamista päihde- ja mielenterveysasiakkaiden liikuntapalveluissa.** Palveluntuottaja toimittaa maakunnalle säännöllisesti tietoa henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä maakunnan päättämällä tavalla. Yhteistyöneuvotteluissa seurataan henkilöstön osaamista ja täydennyskoulutusta.

Palveluntuottaja osallistuu palveluihin liittyvien osaamis- ja kehittämistarpeiden arviointiin yhdessä maakunnan kanssa maakunnan määrittelemällä tavalla.

### 4.9.2 Tutkimus- ja kehittämistoiminta

Palveluntuottajan odotetaan aktiivisesti ja oma-aloitteisesti kehittävän uusia asiakaslähtöisiä ja kustannustehokkaita toimintatapoja maakunnan palvelustrategian tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottaja toimittaa maakunnalle maakunnan päättämällä tavalla säännöllisesti tietoa siitä, miten se kehittää palveluntuomintaansa, kuten asiakaspalveluprosessejaan.

**Maakunta järjestää tarvittaessa toimivia alueellisia seuranta- ja kehittämisryhmiä, joihin alueen palveluntuottajien tulee tarpeen mukaan osallistua. Seuranta- ja kehittämisryhmissä käsitellään jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti muun muassa seurantatietoja, laatupoikkeamia, asiakaspalautetta ja ennaltaehkäiseviä toimintatapoja. Seuranta- ja kehittämisryhmiä voidaan kutsua koolle myös yksittäisten kehittämisteemojen ympärille, jolloin kutsu voidaan osoittaa myös yksittäisille palveluntuottajille kaikkien palveluntuottajien sijaan.**

Palveluntuottajan odotetaan arvioivan omissa palveluissaan käytettäviä menetelmiä muun muassa vaikuttavuuden, asiakastyytyvyyden, toiminnan tehokkuuden ja käyntien määrän sekä muun palvelunkäytön näkökulmasta.

Palveluntuottajan edellytetään hyödyntävän hyväksi todettuja, yhdessä sovittuja menettelytapoja sekä osallistuvan yhdessä sovittujen uusien menettelytapojen, innovaatioiden ja muiden hyvien käytäntöjen kehittämiseen ja levittämiseen maakunnan määrittämällä tavalla **esimerkiksi tarjoamalla asiantuntemustaan maakunnan, kuntien ja muiden toimijoiden käyttöön. Tästä asiantuntemuksesta voidaan soveltuvin osin maksaa erilliskorvauksia maakunnan, kunnan tai muiden tahojen toimesta.**

## 5 Alihankintaan liittyvät ehdot

Palveluntuottajan on raportoitava maakunnalle käyttämistään alihankkijoista sekä siitä, millä tavoin palveluntuottaja valvoo ja varmistaa alihankkijoiden toimintaa ja laatua sekä puuttuu havaittuihin poikkeamiin. Maakunta voi tarkentaa ohjeistusta alihankinnoista.

## 6 Toiminnan lopettaminen ja avustamisvelvollisuus

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja hallintopäätökseen kirjattuja ehtoja.

## 7 Valvontaan liittyvät ehdot

### 7.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma turvallisuusasiakirjan muodossa maakunnan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen liitteenä ennen sopimuksen allekirjoittamista. Palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava, että ajantasainen turvallisuusasiakirja on käyty läpi henkilökunnan kanssa ja sen jalkauttaminen on varmistettu käytännössä.

## **Henkilökohtaisen budjetin palvelukuvausmalli, esimerkkinä liikuntapalvelu (liite 1) – 15.5.2018 luonnos**

### 7.2 Maakunnan valvonta ja tarkastusoikeus

Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminta ja mahdolliset toimitilat voidaan tarkastaa maakunnan toimesta ennalta ilmoittamatta ja ilman erillissyytä maakunnan ja valtakunnallisten tavoitteiden toteutumisen varmistamiseksi. Palveluntuottajan toiminta voidaan tarkistaa myös muiden tahojen toimesta olemassa olevan lainsäädännön puitteissa.

Mikäli asiakas on tehnyt muistutuksen palveluntuottajalle annettuun palveluun liittyen, palveluntuottajan vastuuhenkilö on velvollinen vastaamaan viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta. Palveluntuottajan tulee toimittaa vastaus myös maakunnan liikelaitokselle.

## 8 Viestintään, markkinointiin ja vuorovaikutukseen liittyvät ehdot

Maakunnan hallintopäätöksen ja valinnanvapauslain mukaisesti palveluntuottajan on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti oltava aktiivisessa vuorovaikutuksessa maakunnan ja muiden toimijoiden kanssa.

Palveluntuottajan tiedottamisen ja markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Hinnosta ilmoittamisen pitää tapahtua siten, että asiakas voi vaivatta vertailla palveluntuottajien hintoja eri palveluissa.

Mikäli asiakas ostaa lisäpalveluja (itse maksettava osuus), joka ei kuulu tämän palvelukuvauksen piiriin, silloin huomioidaan kuluttajansuojaa koskevat määräykset.

## 9 Tietotuotantoon liittyvät ehdot

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja hallintopäätökseen kirjattuja ehtoja.

## 10 Henkilökohtaisen budjetin arvoon ja korvausten maksamiseen liittyvät ehdot

Maakunnan liikelaitos korvaa palveluntuottajalle maakunnan liikelaitoksen ennalta määräämään arvoon asti kustannukset palveluista, joita asiakas saa henkilökohtaisella budjetilla. Henkilökohtaisen budjetin suuruuden määrittämisessä on otettava huomioon eri palvelujen käyttötarve ja se, mitä palvelujen tuottaminen maakunnan liikelaitoksen tuottamana maksaisi. Asiakas vastaa itse palveluntuottajalle niiden palvelujen kustannuksista, joita ei ole tarkoitettu katettavaksi henkilökohtaisella budjetilla ja jotka eivät sisälly asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

Henkilökohtaisella budjetilla valittavissa palveluissa voidaan palveluntuottajalle suorittaa lisäksi korvausta lisäkustannuksista, jotka aiheutuvat alueellisista olosuhteista, kuten asukastiheydestä, syrjäisyydestä, kielellisissä olosuhteista tai muista vastaavista paikallisista olosuhteista.

## 11 Palvelupoikkeamat ja muut virheet

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja hallintopäätökseen kirjattuja ehtoja.

## 12 Vahingonkorvauksiin liittyvät ehdot

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja hallintopäätökseen kirjattuja ehtoja.