

**OMAISHOIDON TUEN VAPAAN JA
HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA
Nokia 2017**



Sisällysluettelo

1	PALVELUSETELI	3
2	SÄÄNTÖKIRJA	3
3	PALVELUNTUOTTAJALTA EDELLYTETTÄVÄT VAATIMUKSET	4
3.1	Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset.....	4
3.2	Muut yleiset vaatimukset.....	6
3.3	Toimitettavat asiakirjat	7
3.3.1	Palveluntuottajan hyväksyntä.....	8
3.3.2	Palveluiden sisältö	9
4	OMAISHOIDONTUEN VAPAAPÄIVIEN PALVELUSETELI	9
5	HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI	10
6	PALVELUN KÄYTTÖ.....	12
6.1	Palvelun tilaaminen ja peruminen	12
6.2	Asiakkaan asema ja velvollisuudet	12
6.3	Palveluntuottajan velvollisuudet ja laskutuskäytännöt.....	13
6.4	Reklamaatio ja palaute	15
6.5	Erimielisyyksien ratkaiseminen	15
6.6	Salassapitovelvollisuus	15
6.7	Noudatettava lainsäädäntö	16



1 PALVELUSETELI

Palveluseteli on palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämä sitoumus korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Tässä sääntökirjassa palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan asiakkaalle antamaa palveluseteliä, jolla asiakas hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta omaishoidon tuen vapaita ja vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

2 SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Tässä sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit palveluntuottajille omaishoidon tuen vapaita ja vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua koskien. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)



Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan omaishoidon tuen ja/tai vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin vaatimuksiin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita vaatimuksia muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 PALVELUNTUOTTAJALTA EDELLYTETTÄVÄT VAATIMUKSET

3.1 Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.



a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

b) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninhallitus tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittavan palveluntuottajan on luvan hakemisen sijaan tehtävä kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot rekisterin pitoa varten. Kunta liittää ilmoitukseensa oman lausuntonsa, josta tulee ilmetä kunnan perusteltu arvio siitä, täyttääkö ilmoituksenvarainen palvelutoiminta yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa säädetyt edellytykset.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan



palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä.

3.2 Muut yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat vaatimukset:

- a) Palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus.
- b) Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.
- c) Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuus määräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.
- d) Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.
- e) Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä. Palvelupalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.
- f) Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- g) Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä



säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

- h) Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- i) Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.
- j) Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
- k) Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

3.3 Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajien tulee hakeutuessaan palvelusetelipalvelun tuottajaksi toimittaa (sähköisesti tai paperisena) selvitys seuraavien vaatimusten todentamiseksi:

- Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin
- Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä.
- Palveluntuottajan lakisääteiset maksut tulee olla suoritettu.
- Palveluntuottajan on ilmoittautuessaan palveluntuottajaksi ilmoitettava käyttämänsä alihankkijat. Kaikkien asetettujen hyväksymiskriteerien tulee täytyä myös alihankkijoiden osalta. ”

Edellisten lisäksi palveluntuottajan on tehtävä aluehallintoviraston ohjeistamalla tavalla kirjallinen ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta sille kunnalle, jossa palveluja annetaan.



3.3.1 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Palveluntuottaja voidaan olla hyväksymättä ja hyväksyminen peruuttaa:

- mikäli kunnalla on kahden viimeisen vuoden ajalta dokumentoituja negatiivisia kokemuksia palveluntuottajan toiminnasta. Dokumentoinnin tulee olla asianmukaisesti suoritettu (esim. virheen laatu ja sisältö, miten havaittu, onko reklamoitu, milloin, onko annettu korjauskehotus ja onko virhe korjattu kohtuullisessa ajassa).
- mikäli kunnalla on perustellusti syytä uskoa, että palveluntuottaja tai palveluntuottajan palveluksessa toimiva henkilö on syyllistynyt rikokseen tai ammattitoiminnassaan muuhun vakavaan virheeseen tai laiminlyöntiin, joka heikentää asiakkaiden mahdollisuutta luottaa palveluntuottajan kykyyn toimia tämän sääntökirjan mukaisesti.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- 1) hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- 2) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia;
- 3) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- 4) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.



Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, mikäli palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.3.2 Palveluiden sisältö

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovittuna. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

4 OMAISHOIDONTUEN VAPAAPÄIVIEN PALVELUSETELI

Palveluseteli myönnetään omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien tuottamiseksi. Palveluseteli myönnetään silloin, kun se soveltuu vaihtoehtona omaishoitajien vapaapäivien korvaamiseen. Omaishoidon vapaa voidaan järjestää kotiin annettavana palveluna tai lyhytaikaishoitona hoivayksikössä. Alle 65-vuotiaiden omaishoidontuen palvelusetelin myöntää vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja ja yli 65-vuotiaiden omaishoidontuen palvelusetelin myöntää ikäihmisten sosiaaliohjaaja.

Palvelusetelillä järjestetään lakisääteiset vapaat (3 vrk/kk) omaishoidontuen sopimuksen tehneelle omaishoitajalle, tarvittavat palvelut järjestetään omaishoidettavalle. Kotiin annettavissa palveluissa tehtäviin kuuluvat omaishoidettavan avustaminen päivittäisissä toimissa. Hoivayksikössä omaishoidettavalle tarjotaan ympärivuorokautinen hoito. Hoidettavan hoidon järjestämisestä hoitajan loman aikana sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa.



Palveluseteli voidaan myöntää enintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Palvelusetelin arvo 110 euroa/vrk kolmena päivänä kuukaudessa kotiin annettaviin palveluihin ja lyhytaikaisjaksoihin. Omavastuuosuutta ei peritä.

Palvelusetelin ominaisuudet

Palvelusetelin nimi palveluntuottajarekisterissä: ”Omaishoitajan vapaapäivien palveluseteli (kotona annettavana palveluna)” ja ”omaishoitajan vapaapäivien palveluseteli (palvelu lyhytaikaishoitona hoivayksikössä)”.

Palveluntuottajan koulutusvaatimukset

Sosiaali- ja terveysalan koulutus, vähintään lähihoitaja.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusopimuksen osapuolet ovat omaishoidontuen vapaita tuottava palveluntuottajayritys sekä omaishoidontuen vapaita tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö.

5 HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista, palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta, saajalta sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.



Palvelusuunnitelmasta on selvittävä, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti.
- tilanteet ja paikat, joissa vakituinen avustaja ei ole paikalla tai tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi (työ- ja lomamatkat).
- lyhytaikaiset mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Palveluntuottajalle ei ole koulutusvaatimuksia.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo

	Viikonpäivät						
Vuorokaudenaika	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
06-23	21	21	21	21	21	21	42
23-06	26,3	26,3	26,3	26,3	26,3	26,3	42
Perustuntihinta	21						
Yölisä	+25%						
Sunnuntailisä	+100%						

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö.



6 PALVELUN KÄYTTÖ

6.1 Palvelun tilaaminen ja peruminen

Asiakkaan tulee itse valita palveluntuottaja. Viranhaltija ei saa vaikuttaa valintaan. Asiakas ottaa itse yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja sopii tämän kanssa palvelun ajankohdasta, kestosta ja kerroista. Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa palvelun mahdollisesta perumisesta. Mikäli palvelua ei ole peruttu 24 tuntia ennen aloitusajankohtaa, palveluntuottaja voi periä maksun ko. palvelukerrasta ja kyseiset tunnit vähentää palvelua. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi soittaa tai jättää viestin (puhe- tai tekstiviestin) milloin vain.

Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaika ja muuta olennaista sisältöä. Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle.

6.2 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista. Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön. Solmiessaan sopimusta palveluntuottajan kanssa, asiakkaalle päätöksessä myönnettyjen tuntien lukumäärää ei



saa ylittää. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palveluntuottajaa, täytyy hänen huolehtia palvelusopimuksen irtisanomisesta.

Palveluntuottaja täyttää palvelunseurantalomakkeen ja asiakas on velvollinen tarkistamaan ja allekirjoittamaan, että kirjatut tiedot ovat oikein (palvelunjärjestämisen ajankohta ja kesto). Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan apuun, asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista. Asiakas huolehtii palvelun perumisesta vähintään 24 tuntia ennen palvelun ajankohtaa. Palvelun voi perua soitolla tai viestillä (puhe- tai tekstiviesti) palveluntuottajalle.

Jos palveluseteli katoaa, tulee asiakkaan ilmoittaa siitä ikäihmisten palveluihin sosiaaliohjaajalle puh: 040 77 99 152 tai vammaispalveluihin pu: 050 3951 723. Asiakkaalle voidaan tällöin tulostaa uusi palveluseteli.

6.3 Palveluntuottajan velvollisuudet ja laskutuskäytännöt

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan omaishoidon tuen ja/tai henkilökohtainen apu - palvelun asiakkaan tilauksessa / yksilöllisen palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät palvelun antamiseen. Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajalla tulee olla kokemusta yritystoiminnasta tai palvelujen tuottamisesta.



Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä kunnalle (mm. reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelin sisällön ja ottaa siitä tarvitsemansa tiedot. Palveluntuottaja velottaa toteutuneesta palvelusta maksun Vaana-verkkopalvelussa oman laskutussyklin mukaisesti. Mikäli asiakas sanoo palvelusopimuksen irti, palveluntuottaja laskuttaa toteutuneesta palvelusta välittömästi.

Palveluntuottaja ylläpitää toteutuneesta palvelusta liitteenä olevaa raporttia, johon pyytää kalenterikuukauden päättyessä asiakkaan allekirjoituksen. Raportti palautetaan Nokian kaupungin nimeämälle yhteishenkilölle. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi jättää viestin (puhe- tai tekstiviestin) milloin vain.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalle ei muodostu omavastuusuutta.

Palveluntuottaja veloittaa toteutuneesta palvelusta ja alle 24 tunnin peruuntuneista palveluista.



6.4 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

6.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, -asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

6.6 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.



Palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

6.7 Noudatettava lainsäädäntö

Palveluntuottajan kunnalle antaman sitoumuksen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan tekemän sopimuksen toteuttamisessa ja seurannassa noudatetaan Suomen lakia.

Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät myös netistä: www.vaana.fi