



NOKIAN KAUPUNKI

OMAISHOIDON TUEN VAPAAN SÄÄNTÖKIRJA

Nokia 2021

Perla 17.11.2020 § 112



SISÄLLYS

1	PALVELUSETELI.....	3
2	SÄÄNTÖKIRJA	3
3	PALVELUNTUOTTAJALTA EDELLYTETTÄVÄT VAATIMUKSET	4
3.1	Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset.....	4
3.2	Muut yleiset vaatimukset	5
3.3	Toimitettavat asiakirjat	7
3.3.1	Palveluntuottajan hyväksyntä	7
3.3.2	Palveluiden sisältö	8
4	OMAISSHOIDONTUEN VAPAAPÄIVIEN PALVELUSETELI	9
6	PALVELUN KÄYTTÖ	9
6.1	Palvelun tilaaminen ja peruminen.....	9
6.2	Asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	10
6.3	Palveluntuottajan velvollisuudet ja laskutuskäytännöt.....	11
6.4	Reklamaatio ja palaute	12
6.5	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	14
6.6	Salassapitovelvollisuus	15
6.7	Noudatettava lainsäädäntö	15



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.

2 SÄÄNTÖKIRJA

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

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan omaishoidon tuen palveluntuottajaksi.



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 lähettämistä. 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 korvaa edellisen sääntökirjan 1.2.2021 alkaen.

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) ja luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt 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 turvallisuusmääräykset 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 asiakastyytyväisyys 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 ilmoitatuessaan palveluntuottajaksi ilmoitettava käyttämänsä alihankkijat. Kaikkien asetettujen hyväksymiskriteerien tulee täytyä myös alihankkijoiden osalta.
- Palveluntuottajan rikosrekisteriotteen esittäminen hakeuduttaessa alle 65-vuotiaiden omaishoidontuen palvelusetelituottajaksi.

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 sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. 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 asiakasohjaaja.

Palvelusetelillä järjestetään lakisääteiset vapaat (2-3 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.

Palvelusetelin arvo on 110 euroa/vrk 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 kuluttajajäsenenä oleva henkilö.

6 PALVELUN KÄYTTÖ

6.1 Palvelun tilaaminen ja peruminen

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan. 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 vähentävät 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. 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 asiakasohjaajalle puh: 040 77 99 152 tai vammaispalveluihin puh: 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 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 laskutusryhmän 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 toimitetaan Nokian kaupungin nimeämälle yhteishenkilölle pyydettäessä. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi jättää viestin (puhetai tekstiviestin) milloin vain.

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 viivästykseen tai virheeseen. 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.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa



tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avustamisajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle, mikäli avustuskäynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta asiakkaan pitäisi olla selvillä ja josta hän perustellusti saattaa olettaa saavansa tiedon.

Lisäksi palvelussa on virhe, mikäli se ei toteudu asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.



Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä, tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehdessä ja jonka seurauksena hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen tai viivästyksen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

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 asiakkaitensa 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 internet sivuilta: www.vaana.fi