

KALLIO

peruspalvelukuntayhtymä

Palvelusetelin sääntökirja

Lapsiperheiden kotipalvelu

22.4.2016

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1	Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo	3
2	Määritelmät	3
3	Palveluntuottaja	4
3.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.2	Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen	4
3.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	6
4	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	7
4.1	Asiakkaan asema.....	7
4.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
5	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	8
6	Aputori.fi –palvelun käyttäminen.....	8
7	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	9
8	Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta	10
8.1	Kuntayhtymä.....	10
8.2	Asiakas	10
9	Vastuut ja vakuutukset	11
10	Verotus	11

Palvelukohtainen osio – lapsiperheiden kotipalvelu

11	Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	12
11.1	Henkilöstö ja osaaminen	12
11.2	Laadunhallinta.....	12
11.3	Palvelun sisällön vaatimukset	12
12	Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä	13
13	Asiakastietojärjestelmä.....	15
14	Palvelusetelin arvo lapsiperheiden kotipalvelussa	15
15	Hintojen muutos	15
16	Laskutus kunnalta ja asiakkaalta	15

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Se on laadittu sekä yksityisten palveluntuottajien että Kallion toimijoiden käyttöön.

Sääntökirjassa konkretisoidaan, mitä palvelusetelilain 5§ 1 momentin 5 kohdassa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
- Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Aputori.fi** on sähköinen tietojärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja ilmoitetaan palvelujen hinnat. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta.

3 Palveluntuottaja

3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Aputori-järjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen ja vaadittaviin liitteisiin löytyvät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion verkkosivuilta kohdasta http://www.kalliopp.fi/yksityisille_palvelujen_tuottajille. Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Aputorille.

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelilaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen potilasturvallisuudesta. Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoiloituksesta samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista.

Samoin palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä. Vaatimus koskee niitä palveluntuottajia, jotka toimittavat toimintatoimintakertomuksen AVI:lle.

3.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali-, ja terveystalouden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kallion omaan palveluntuottajien rekisteri (www.aputori.fi).

Yksityiset palvelut voidaan jakaa **1) luvanvaraisiin** ja **2) ilmoituksenvaraisiin** sosiaali- ja terveystalouden palveluihin sekä **3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin**.

1. Luvanvaraista on sellainen yksityinen palvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Lupa kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt, joissa tuotetaan ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Ympärivuorokautisten palvelujen toiminnan aloittamisen edellytyksenä on aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa. Lupaa haetaan Valviralta, jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella. Suunnitelmallista valvontaa toiminnan aikana tehdään yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaiden asiaa mahdollisesti hoitavien muiden kuntien ja AVIn kanssa.

2. Ilmoituksenvaraista on sellainen yksityinen palvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle, jos palvelua tuotetaan Kallion alueella. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluntuottajarekistereihin (Apu-tori.fi).

3. Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista tehdään ilmoitus Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ilmoituksenvaraisia tukipalveluja ovat eri asiakasryhmille tarkoitettut avohuollon palvelut, kuten siivouspalvelut.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio (palvelujohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kallion palvelukohtaiset kriteerit.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion vahvistamat palveluseteliyrittäjän yleiset hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Hyväksynnän peruuttaminen

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallinen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja olennaisesti, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kuntayhtymä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/ 1990) tai lakia yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täytyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Käytännössä Kallio silloin hyväksyy tuotettavan palvelun tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Kallion vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, 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 sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee varmistaa lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy toimitiloihin.

4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kallion työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, joiden mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Yhteydenotto tapahtuu esim. soittamalla palveluntuottajalle. Kuntayhtymä ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ole sopimusosapuoli vaan sopimus on kuluttajan asemassa oleva asiakkaan ja palveluntuottajan välinen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.

4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai kirjallisesti. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla sekä myös kirjallisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös sosiaaliamiehen ja/tai kannella valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palvelutarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamisesta on annettava päätös asiakkaalle.

Henkilö, joka kuntayhtymässä on päättänyt palvelusetelin myöntämisestä, ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajotus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Tehostetun palveluasumisen ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluasumisessa Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on asettanut palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän eli hintakaton.

6 Aputori.fi –palvelun käyttäminen

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ajantasainen palveluntuottajarekisteri löytyy Aputori.fi -järjestelmästä. Sivustoa ylläpitää Nivala-Haapajärven seutu NIHAK r.y. Sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kallion on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kallion asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kallion antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kalliolle. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kallio rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säännöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Hyvinvointipalveluissa (voi sisältää potilastietoja) vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan hyvinvointipalveluiden pääarkistovastaavalle, os. Pistotie 1, 84100 Ylivieska ja terveystietopalveluissa syntyneet asiakirjat pääarkistovastaavalle, Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Effic-asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

8 Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta

8.1 Kuntayhtymä

Kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kuntayhtymältä jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

8.2 Asiakas

Asiakas toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on myös eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Aputori.fi sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

Hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.08 mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

9 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

10 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen saamiseen.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveys- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Palvelukohtainen osio – Lapsiperheiden kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen sosiaalihuoltolain 19 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista sosiaalihuoltolain 19 §:n 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi. (ShL 19§)

11 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

11.1 Henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Toimintayksikön toiminnasta vastaavalla henkilöllä on sosiaali-/terveysalan korkeakoulu- tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus vastaavalaisista esimies- ja vastuutehtävistä, mikäli kyseessä on vähintään kolmen henkilön palveluyritys.

Palveluntuottaja ilmoittaa vastuuhenkilön henkilö- ja yhteystiedot. Palveluntuottaja esittää rikosrekisteriotteensa (laki rikostaustan selvittämisestä 504/2002) ja vastaa henkilöstönsä rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta sekä henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito

11.2 Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Palveluntuottaja on kuvannut, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti, miten ne käsitellään ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.

11.3 Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotipalvelun aloittaminen edellyttää, että Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perheohjaaja/sosiaaliohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin myöntämisestä sekä antanut asiassa maksusitoumuksen, josta ilmenee palvelun sisältö, myönnettyjen palvelusetelien (käyntikertojen määrä) ja vuorokauden/viikon aika sekä palvelun voimassaoloaika. Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa lapsiperheiden kotipalvelu järjestetään pääsääntöisesti palvelusetelillä.

Palvelusetelin myöntämisen periaatteet ovat seuraavat:

- kotipalvelu on määräaikainen ja sen kesto arvioidaan tapauskohtaisesti
- kotipalvelu myönnetään vähintään 2h /päivä
- palvelu on määrärahasidonnainen eikä asiakkaalla ole ehdotonta oikeutta saada palvelua
- palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti
- jos palvelu ei riitä perheen tarpeisiin, arvioi palvelutarpeen arviointitiimi perheen tilanteen
- palvelutarpeen pitkittyessä perhe ohjataan hakemaan lapselle päivähoitopaikkaa
- palvelutarve arvioidaan perheen henkilökohtaisen yhteydenoton perusteella pääsääntöisesti puhelimitse ja perheelle tehdään tarpeen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi tai perheen palveluntarvetta arvioidaan asioimiskäynnin yhteydessä; palvelun tarkoituksena on ensisijaisesti lapsen arjen turvaaminen
- päätöksenä palvelusta toimii viranhaltijapäätös

Lapsiperheiden kotipalveluasiassa asiakas on yhteydessä kuntayhtymän perheohjaajaan puhelinjalla ti-to klo 9-11. Perheohjaaja arvioi perheen tilanteen ja tarkistaa, onko perheellä oikeus saada lapsiperheiden kotipalvelua.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Perheen voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava perheen tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaan palvelu suoritetaan sovitulla tavalla huomioiden sosiaalihuoltolain 19§:n kriteerit palvelun saamiselle. Palveluseteli voidaan myöntää perheeseen, jossa on alaikäisiä lapsia, seuraavin ehdoin:

- vanhemman vakava sairastuminen tai vammautuminen
- muu äkillinen kriisi esimerkiksi onnettomuus, perheenjäsenen äkillinen kuolema, lapsen tutkimus, sairaus tai vammautuminen, joka edellyttää molempien vanhempien tai ainoan vanhemman läsnäoloa sairaalassa tms.
- raskauteen ja synnytykseen liittyvät vakavat komplikaatiot
- kun perheeseen syntyy kaksi tai useampi lapsi ja perhetilanteeseen liittyy jotain erityistä
- lapsen vakava sairaus tai vammaisuus (kotipalvelu auttaa pysyvemmän hoitomuodon järjestämiseen saakka)
- kun lapsen tutkimus, sairauden hoito tai kuntoutus vaatii toisen vanhemman läsnäoloa sairaalassa tms. ja toinen vanhempi ei voi hoitaa kotona olevaa lasta työn tai opiskelun vuoksi eikä kunta voi järjestää lapselle päivähoitopaikkaa ko. ajalla
- kun vanhempi alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee apua selviytyäkseen lasten hoidosta ja kasvatuksesta ja muista perheen jokapäiväiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista

Palveluseteliä ei myönnetä:

- pelkkään siivoukseen
- äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoa varten, kun vanhemmilla on oikeus sairastuneen lapsen hoitovapaaseen

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta.

12 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta viivytyksettä asiakkaalle.

Vastaavasti asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalaan hoitoon joutumisesta johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Mikäli peruutus tapahtuu palveluntuottajan toimesta, ei palveluntuottaja voi laskuttaa käynnistä kuntayhtymää. Palveluntuottaja ei myöskään voi laskuttaa kuntayhtymää kuluista, jotka aiheutuvat asiakkaan peruuttamasta käynnistä.

Palvelun virhe:

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksen tekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikataulu- raameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

Palvelun viivästyminen:

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu/hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaistukseen. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla 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 viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio: Asiakkaan pitää 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 on toimitettava tiedoksi myös kuntayhtymälle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä ja vastine on annettava asiakkaalle kirjallisesti.

13 Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaisesti 254/2015. Palveluntuottaja hankkii sähköisen kirjaamisen työvälineet (tietokone, ohjelmistot, laajakaistan ja asianmukainen virussuojaus). Palveluntuottaja noudattaa tietoyhteiskuntakaarta. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004 on kumottu tietoyhteiskuntakaarella 7.11.2014/917, joka on voimassa 1.1.2015 alkaen.

14 Palvelusetelin arvo lapsiperheiden kotipalvelussa

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli myönnetään määräaikaisesti ja sen kesto ja palvelusetelin (käyntikertojen määrä) arvioidaan tapauskohtaisesti. Perheellä on oikeus tilata palvelua palveluntuottajalta päätöksen voimassaoloaikana päätökseen ja maksusitoumukseen määritellyn määrän mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo vuonna 2016 on 23 euroa ja tämän kuntayhtymä maksaa yksityiselle palveluntuottajalle asiakkaan ostamasta palvelusta. Kuntayhtymän hallitus määrittelee vuosittain palvelusetelin arvon. Palveluseteli on tasasuuruinen eli asiakkaan tuloista riippumaton. Asiakkaan itsensä maksettavaksi jää palveluntuottajan määrittämän hinnan ja palvelusetelin välinen erotus, jonka palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta. Kuntayhtymä ei maksa palveluntuottajalle erillisiä laskutuslisä eikä erillisiä palvelutuottamisesta aiheutuneita matkakuluja.

15 Hintojen muutos

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Mahdolliset hinnan korotukset pyydetään ilmoittamaan kuntayhtymälle viimeistään 3 kuukautta ennen hinnan korottamista.

16 Laskutus Kalliolta ja asiakkaalta

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kalliolta setelin arvoon asti perheen kotipalvelun tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas. Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella. Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin Vastausta pyydetään -tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymää lähettämällä laskun, joka ei sisällä asiakkaan yksilöityjä tietoja, suoraan Kuntien Hetapalveluun os. Vierimaantie 3, Ylivieska. Kaikista laskuista on toimitettava yksilöity liite (sisältää asiakkaan nimitiedot) perheohjaaja Anne Nikuselle os. Vierimaantie 5, Ylivieska.