

Lohjan kaupunki

Henkilökohtaisen avun sääntökirja

Voimassa 1.5.2018 alkaen

SISÄLLYS

1 Palveluseteli	2
2 Sääntökirja.....	2
3 Sääntökirjan muuttaminen	2
4 Sääntökirjan voimassaoloaika	3
5 Määritelmät.....	3
6 Palveluntuottajan hyväksyntä	3
7 Palveluntuottajan hyväksymisen ehdollisuus	3
8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	3
9 Palveluntuottajan veloitteet.....	4
9.1 Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset.....	4
9.2 Muut yleiset vaatimukset.....	4
10 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat.....	5
11 Palvelusetelin prosessi henkilökohtaisen avun yhteydessä	5
11.1 Sopimusosapuolet	5
11.2 Palveluntuottajan velvollisuudet.....	5
11.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet	6
12. Palvelun sisältövaatimukset	6
12.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	7
12.2 Palvelun viivästyminen.....	7
12.3 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	7
12.3.1 Oikaisu/hyvitys	7
12.4 Reklamaatio ja palaute.....	7
12.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen	7
12.6 Salassapitovelvollisuus	7
13. Tapahtumakirjaus kunnalle	8
14 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus	8
14.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu	8
14.2 Laskutus.....	8
15. Henkilötiedot ja tietosuoja.....	8
16 Vastuut ja vakuutukset.....	9

1 Palveluseteli

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

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 päätöstä, jonka mukaisesti asiakas hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

2 Sääntökirja

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Tässä sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit palveluntuottajille vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua koskien. (569/2009)

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan 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.

3 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

4 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

5 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

1. asiakkaalla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
2. tapahtumakirjauksella palveluntuottajan kunnalle toimittamaa raportointia koskien palveluseteliä vastaan tuottamaansa palvelua
3. hyväksytyjen palveluntuottajien luettelolla palvelusetelijärjestelmän yrittäjärekisteriä niistä palveluntuottajista, jotka on hyväksytty vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajiksi.

6 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.

7 Palveluntuottajan hyväksymisen ehdollisuus

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.

8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

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.

9 Palveluntuottajan velvoitteet

9.1 Yleiset, palvelusetelilain edellyttämät vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muu riittävä näyttö siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

1. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.
2. Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). 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. Jos palvelun tuottaja tuottaa pelkästään tukipalveluja, esimerkiksi henkilökohtaista apua, ilmoitusta aluehallintovirastolle ei tarvitse tehdä, vaan yrittäjä rekisteröidään pelkästään kunnan ylläpitämään yrittäjärekisteriin.
3. Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palveluna tuottama palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan ja allekirjoittaa asiaa koskevan sopimuksen.
4. 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.

9.2 Muut yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat vaatimukset:

1. Palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista STEA:n antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus.
2. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
3. Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisessä 504/2002).
4. 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.

5. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.
6. 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).
7. Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.
8. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
9. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

10 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunta arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, joka ohjaa myös henkilökohtaista apua koskevaa päätöksentekoa.

11 Palvelusetelin prosessi henkilökohtaisen avun yhteydessä

11.1 Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava yritys sekä henkilökohtainen apu palvelua tilaava ja käyttävä vaikeavammaisen henkilö.

11.2 Palveluntuottajan velvollisuudet

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

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan 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 henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen (ks. 13.1.).

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

Palveluntuottajan 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.

11.3 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 henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakas hyväksyy palveluntuottajan suorituksen tarkistamalla tapahtumakirjaukset.

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu 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.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolilleen eli palveluntuottajalle.

12. Palvelun sisältövaatimukset

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 (asiakkaan) 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 (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta saajalta sekä kykyä 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.

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. Henkilökohtainen apu -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.

12.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta 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 yksi kuukausi.

12.2 Palvelun viivästyminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituissa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

12.3 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

12.3.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

12.4 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 kiireellisessä tilanteessa välittömästi ja muuten viimeistään 2 viikon aikana reklamaation saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 2 viikon kuluessa sen saapumisesta.

12.5 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.

12.6 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

13. Tapahtumakirjaus kunnalle

Palveluntuottaja voi raportoida antamansa palvelut haluamassaan tahdissa kuitenkin viimeistään laskutettavaa kuukautta seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Työselosteessa palveluntuottaja ilmoittaa:

- asiakkaan nimen, jolle palvelua annettu
- palvelun tuottamisen päivämäärät ja kellonajat puolen tunnin tarkkuudella
- mahdollisesti lisätietoja raportoituja palvelutapahtumia koskien

14 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus

14.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä kaupungin ilmoittaman tuntihinnan, joka on arkisin 26 euroa / tunti, maanantai-lauantai 23-06, 33,80€/tunti ja sunnuntaisin 52€/tunti.

14.2 Laskutus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. **Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii.** Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovituksi toteutettu avustusaika sovituilla tarkkuudella.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä sekä käytettävissä olevien tuntien määrästä. Palveluntuottajan on tarkistettava ennen tilauksen vahvistamista voimassaolo. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu palvelusta.

Muiden palvelujen (muu kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi kunnalta. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa tehtyjen työtuntien perusteella kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Asiakas tarkistaa palveluntuottajan tekemät työtunnit ennen laskutusta.

Palveluntuottajien tulee liittyä PSOP-sähköiseen laskutusjärjestelmään.

15. Henkilötiedot ja tietosuoja

Palvelusetelilain mukaan kunta on rekisterinpitäjänä vastuussa palvelusetelipalvelujen tuottamisen yhteydessä syntyvistä asiakasrekistereistä riippumatta rekistereiden fyysisestä sijainnista ja kirjaamisen tekijästä. Palveluntuottaja vastaa itse tekemiensä merkintöjen tietosisällöstä.

Henkilötietoihin liittyvät tietotarpeet tulevat ajankohtaisiksi siinä vaiheessa, kun asiakas on päättänyt ottaa tarjotun palvelusetelin. Palveluntuottajalle toimitetaan riittävä tietosisältö asiakkaasta ja hänelle annettusta palvelusetelistä.

Lisäksi palveluntuottajalle voidaan palvelusetelin tietojen yhteydessä välittää olennaisia ja asiakaskohtaisia lisätietoja. Lisätietojen antaminen edellyttää asiakkaan toivetta ja/tai suostumusta.

Palvelua tilatessaan asiakas vastaa muiden olennaisten lisätietojen antamisesta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja voi pitää itsellään tilaus/ajanvarauskirjaa. Tilaus/ajanvarauskirjaan saa tallentaa asiakkaan nimen, sekä palvelun toteutuksen ajan ja paikan. Palveluntuottaja saa myös reskontrassaan ylläpitää tarvittavia seurantatietoja laskutusta varten.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palvelusetelipalvelujen ja muiden palvelujen rekisterit on pidettävä erillään toisistaan. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

16 Vastuut ja vakuutukset

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajalla tulee olla 9.1 kohdassa mainittu vastuuvakuutus kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.