

RINTAMAVETERAANIEN SIIVOUS- JA PIHATYÖ- PALVELUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Voimassa 1.10.2019 alkaen

SISÄLLYSLUETTELO

1	Soveltamisala	2
2	Määritelmät	2
3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	3
3.1	Asiakkaan asema	3
3.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot	3
4	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	4
5	Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat	5
5.1	Yleistä	5
5.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	5
5.3	Tietojen anto ja ylläpito	6
5.4	Palveluvaraus	6
5.5	Tapahtumakirjaus	6
5.6	Maksatus	7
6	Kunnan velvoitteet ja oikeudet	7
7	Palvelun laatuvaatimukset	8
7.1	Palvelun yleiset vaatimukset	8
7.2	Henkilöstö	8
8	Palvelun tavoite, asiakkaat ja sisältö	8
9	Palvelusetelin myöntäminen ja arvo	10
10	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	10
10.1	Palvelukerran peruutus	10
10.2	Palvelun virhe ja viivästyminen	11
10.3	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	11
10.3.1	Oikaisu ja hyvitys	11
10.3.2	Sopimuksen purku	11
10.3.3	Vahingonkorvaus	11
10.4	Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	12
11	Palveluiden laskutus	12
12	Laadun hallinta ja valvonta	12
12.1	Palveluntuottajan omavalvonta	13
12.2	Vuosittain päivitettävät liitteet	14
13	Rekisterinpito ja salassapito	14
13.1	Rekisterinpito, roolit ja vastuut	14
13.2	Salassapito	14
13.3	Tietosuoja ja käsittelytoimenkuvaus	15
14	Hinnastot ja hinnastojen muutos	15
15	Verotus	15
15.1	Tuloverotus	15
15.2	Arvonlisäverotus	15
14	Sääntökirjan muuttaminen	15
15	Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset	16
16	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	17
17	Sitoumuksen voimassaoloaika	17
18	Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	17
	LIITTEET:	17

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää veteraanien siivous- ja pihatyöpalvelua asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2 Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan siivous- ja pihatyöpalveluun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti. Palveluseteleistä löytyy lisätietoa myös kaarina.fi/psop – sivuilta.
2. Siivous ja pihatyöpalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltoasetuksen 9 § 2 mom. mukaista tukipalvelua. Palvelusetelillä annettu asunnon perussiivous sisältää niiden asuintilojen siivouksen, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä. Palvelun sisältö on määriteltävä tarkemmin palvelukuvauksessa. Pihatyöpalvelu on määriteltävä tarkemmin palvelukuvauksessa.
3. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
4. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalvelun palvelusetelituottajaksi.
5. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
6. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla haudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyin tilitysaineiston perusteella kunnalta maksun antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi (yleistä tietoa), parastapalvelua.fi (varsinainen järjestelmä).
7. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovietaan, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Kunta voi myöntää palvelusetelin palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun saamisen kriteerit.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista.

Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta-asioinnin –valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamaan, tämän sääntökirjan tarkoittamaan rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalveluun.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelutarve ja palvelusaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielenkiinnon, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus, tietojen asianmukainen käsittely ja asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja / tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle mahdollisuuksien mukaan PSOPin välityksellä. Asiakas voi myös soittaa, kirjoittaa tai sanoa kasvatusten huomauttavasta asiasta palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan tulee antaa palautteeseen tai reklamaatioon tulee antaa vastaus viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa PSOPin välityksellä ja / tai kirjallisesti.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

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

4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa asetetut vaatimukset.

Palvelusetelituottajan tulee olla tehnyt kunnalle ilmoituksen sosiaalipalvelujen tuottamisesta (vähimmäisvaatimus).

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät vakuutukset kuten TyEL ja/tai YEL tulee olla voimassa (YEL-todistusta ei tarvitse esittää hakeutuessa).

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

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalvelun palveluntuottaja ei pääsääntöisesti voi hankkia palveluita alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti, niin palveluntuottajan on informoitava palveluseteliasiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan PSOPista (palveluntuottajarekisteristä).

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

5 Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät www.parastapalvelua.fi -sivuilta, sekä <https://www.youtube.com/channel/UCwhFeEgCBtBluQGYeFK1AEA>, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kunnan verkkosivuilla osoitteessa kaarina.fi/psop löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

Tunnistautuminen tulee muuttumaan. Suomi.fi-tunnistus alkaa vuoden 2019 aikana. Suomi.fi-tunnistus ja Katso-tunnistus toimivat rinnakkain vuoden 2019 loppuun asti.

Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Mikäli palveluntuottaja ei ole Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelun jäsen, tulee palveluntuottajan lisätä voimassaolevat ja ajantasaiset vaaditut liitteet hakemukseen niille nimetyille paikoille. Liitteet voi toimittaa vain PSOPiin. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

Kunta valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään oma-aloitteisesti. Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu myös palveluntuottajan lakisääteinen valvonta automaattisesti näiden liitteiden osalta. Kunta voi periä lakisääteiseen valvontaan koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

Yritykset, jotka ovat liittyneet Luotettava Kumppani-palveluun, voidaan nostaa palveluntuottajavertailussa etusijalle, tai näiden näkyvyyttä parantaa muuten järjestelmässä.

5.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Jos palveluntuottaja on aluehallintoviraston sosiaalipalveluiden rekisterissä, niin nimi tulee olla myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisteriin merkitty. Numeroiden ja erikoismerkkien käyttöä palveluntuottajan nimissä tulee välttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluun koskevat tiedot ajan tasalla PSOPissa.

Palveluntuottajan on hyvä antaa järjestelmään hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan. Lisätiedot, esim. tieto kohderyhmästä ja henkilöstön kielitaidosta auttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelittä.

Kunta voi periä palveluntuottajalta maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta. PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheytyksen jälkeen.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

5.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

5.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata **mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain**. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut. Rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalvelun tapahtumakirjauksissa ei ole pääsääntöisesti ylitysoikeutta

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 4. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

5.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatuihin palvelutapahtumiin automaattisesti maksatusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksyty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

6 Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1 – 4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (= Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksensä hakeutumisen palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole liitetty PSOPiin, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on lisätty hakeutumiseen ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palveluntuottajien hinnat.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7 Palvelun laatuvaatimukset

7.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka on päivätty ja allekirjoitettu ja sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Jos omavalvontasuunnitelma ei sisällä toiminta-ajatusta ja toimintasuunnitelmaa, niin ne tulee erikseen liittää PSOPiin.

Toimintansa aloittavalla palveluntuottajalla tulee olla toimintasuunnitelma ja jo toiminnassa olleella palveluntuottajalla tulee olla toimintakertomus.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

7.2 Henkilöstö

Henkilökunnalla tulee olla riittävä siivousalan koulutus tai muu tehtävään tarvittava osaaminen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan, asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Yhteyshenkilön /vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

8 Palvelun tavoite, asiakkaat ja sisältö

Siivouspalvelun tavoitteena on rintamaveteraanien auttaminen kodin perussiivouksessa ja ikkunan pesussa tilanteessa, jolloin asiakkaan toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että kodin perussiivouksen tekemisessä on vaikeuksia.

Pihatyöpalvelun tavoitteena on rintamaveteraanien auttaminen pihatöissä tilanteissa, jolloin asiakkaan toimintakyky on alentunut niin, että pihatöiden tekemisessä on vaikeuksia.

Pariskuntien ja yhteistaloudessa asuvien osalta arvioidaan toimintakyky ja tilanne siten, että kokonaisuus tulee huomioiduksi.

Siivouspalvelulla tuotettava siivouspalvelu on asunnon perussiivousta, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc / kylpyhuone).

Keittiö

Pesualtaiden ja työtasojen puhdistus

- Keittiön kaakeleiden nihkeäpyyhintä
- Kosketuspintojen nihkeäpuhdistus (sis. pöydät ja tuolit)
- Kodinkoneiden näkyvien pintojen pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Roska-astiat pestään tarvittaessa
- Roskat ja lehdet vietään ao. roskalaatikoihin
- Lattian nihkeä/kostea pyyhintä.

Olo- ja makuuhuone

Vapaiden taso- ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto

- Peilien ja ovilasien pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Tarvittaessa sohvat ym. kangaspäällysteiset huonekalut imuroidaan
- Mattojen tuuletus/mattojen imurointi
- Lattioiden nihkeä/kostea pyyhintä.
- Vuodevaatteiden vaihtaminen tarvittaessa

WC

Vapaiden taso- ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto

- Peilin pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Pesualtaan, suihkun ja wc-istuimen puhdistus
- Lattian nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Roska-astioiden tyhjennys ja pesu tarvittaessa

Pesuhuone ja sauna

- Vapaiden tasopintojen ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Suihkun ja pystypintojen pesu roiskekorkeuteen asti
- Lattian ja lattiakaivon pesu
- Saunan lauteiden, lattian ja lattiakaivon pesu

- Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla

Pihatyöpalvelu pitää sisällään

- nurmikon leikkuun
- pihapensaiden leikkuun
- haravoinnin
- lumen luonnin kulkuväyliltä ja kulkuväyliä hiekoittamisen

- Pihatyöpalvelu tehdään asiakkaan työvälineillä

9 Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle päätös ja tehdään palveluseteli PSOPiin. Palvelusetelit myönnetään enintään vuodeksi kerrallaan. Jos asiakas ei täytä siivouksen tai pihatyöpalvelun saamisen kriteereitä, niin asiakkaalle tehdään kielteinen päätös asiasta.

Rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalvelun palvelusetelissä palvelun tuntimäärä määräytyy asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja asunnon koon perusteella. Palvelusetelin-arvo määritellään sosiaali- ja terveyspalveluiden maksutaksassa.

Rintamaveteraanien siivouksen palveluseteli on asiakkaalle maksuton (omavastuuton).

Jos asiakasmaksulainsäädännössä palvelu on säädetty asiakkaalle maksuttomaksi tai muuten palvelu tukitoimena annetaan asiakkaalle ilman omavastuuosuutta, niin palvelusetelin arvo kattaa palvelun hinnan.

10 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen siivouksesta. Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottaja toimittaa asiakkaalle kuukausittain PSOP:ista tulostamansa asiakkaan omavastuuerittelyn, josta ilmenee kuukauden aikana tuotetut palvelut. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutuonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja se on tehtävä mielellään kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin.

10.1 Palvelukerran peruutus

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

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii uudesta ajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

10.2 Palvelun virhe ja viivästyminen

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, hinnasta, taikka palveluksen laatua koskevista seikoista, 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 aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

10.3 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.3.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. 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, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

10.3.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovittuun avun toteuttamiseen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

10.3.3 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 viivästyksen 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 lisäänty aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

10.4 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytystä ja viimeistään kahden viikon (2) sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytystä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakkaan antaman palautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluontoisesti. Jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista, niin kunta voi ottaa käyttöön myös paperisen seurantaraportin, johon asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle.

11 Palveluiden laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Kaarinan kaupunkia toteutuneista palveluista. Palveluntuottaja toimittaa asiakkaalle PSOPista tulostetun omavastuuerittelyn kuukausittain.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa oleviin rintamaveteraanien siivous- ja pihatyöpalveluihin.

Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- käyntikerta-, väline- yms. lisiä.

Jos laskutetaan kilometrikorvauksia, niin enimmäiskorvaus on 0,43 €/km

12 Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä, että muut kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole PSOPissa.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kaarinan kaupungin kirjaamoon. Mm. yhteys- / vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

12.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole PSOPissa. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen/toimintaselosteeseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset –kohta.

12.2 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta, jos olette antaneet valtakirjan tiedon saa tilaajavastuusta.

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan, niin tällöin liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOPiin automaattisesti. Vastuuvakuutuksen osalta palveluntuottajan on tullut antaa valtakirja Tilaaaja-vastuu.fi:lle, jotta tiedot päivittyvät tilaajavastuuraportille. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin liite tulee lisätä PSOPiin ao. kohtaan.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää koko Kaarinan toimintayksikköä koskevat tiedot
- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

13 Rekisterinpito ja salassapito

13.1 Rekisterinpito, roolit ja vastuut

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

Palvelusetelilyrittäjän tulee henkilörekisterin käytössä, säilyttämisessä ja hävittämisessä huomioida, että kaikissa käsittelyvaiheissa noudatetaan huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarannetuksi eikä loukatuksi.

13.2 Salassapito

Palvelusetelilyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan Suomessa voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuoja-koulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

13.3 Tietosuoja ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimen kuvaus, liite 2 ja Tietosuojasopimus, liite 3. Palveluntuottajan on laadittava tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan. Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 2. Mikäli tämä liite ja Tietosuoja-liite ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti liitettä 3.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihin ehtoihin.

14 Hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa 31.12.2019 asti.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOPiin 31.10. mennessä.

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi.

Palveluntuottajan, joka hyväksytään 1.9.2019 jälkeen, hinnasto on voimassa 31.12.2020 asti.

Hinnanalennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa vanhoilla hinnoilla vuoden loppuun, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

15 Verotus

15.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

15.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

14 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä (Kaarinan kaupunki, Ikäihmisten palvelut, kirjaamo, PL 12, 20781 Kaarina). Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa kaarina.fi/psop –sivuilla.

15 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisai-
kaa, mikäli joku tai useampi asia realisoituu:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palvelun tuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.
- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä. Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kaarinan kaupungin kirjaamoon, PL 12, 20781 KAARINA sekä psop@kaarina.fi –sähköpostiin.

Jos muutos koskee enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee 6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. omaishoidon tuen palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta ja tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta kunnalle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään. ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”

Kunta tekee peruuttamisen ja perumisen PSOPissa viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

16 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö 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). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.10.2019 alkaen toistaiseksi.

18 Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

Liite 1.	Liiteluettelo
Liite 2	Käsittelytoimien kuvaus
Liite 3	Tietosuojasopimus
Liite 4	Siivouksen palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Käsittelytoimien kuvaus

Liite 2

1. Osapuolet

Kaarinan kaupunki ikäihmisten palvelut (myöh. kaupunki) Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palvelusetelyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Kaarinan kaupungin ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määrittelyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta: <http://www.kaarina.fi/palveluseteli-asiakas>

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon sekä asiakaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.

TIETOSUOJASOPIMUS

Liite 3

1. Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palvelusetelituottaja käsittelee Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden (myöh. myös kaupunki) henkilötietoja kaupungin puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvauksen, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen; Liite, Käsittelytoimien kuvaus.

Kaarinan kaupungin ikäihmisten palvelut on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kaupungin ja palvelusetelituottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja kaupungin toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palvelusetelituottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Kaarinan kaupungin ikäihmisten palvelut on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai sääntökirjassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Kaarinan kaupungin ikäihmisten palvelut vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

3. Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia

ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Palvelusetelituottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että kaupungin henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan ja sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Palvelusetelituottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaan palveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön kaupungin henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja saattaa kaupungin saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kaupunki tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palvelusetelituottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla kaupungin vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kaupungille viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palvelusetelituottaja avustaa kaupunkia, jotta kaupunki pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kaupungin tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

4. Kaupungin ohjeet

Palvelusetelituottaja noudattaa kaupungin henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kaupungin kirjallisia ohjeita. Kaupunki vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä kaupungille, jos kaupungin antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

5. Palveluhenkilöstö

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy kaupungin henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

Jos palvelusetelituottajan alihankkija käsittelee kaupungin henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää, että palvelusetelituottaja on allekirjoittanut alihankkijan kanssa sopimuksen siitä, että sääntökirjan ehtoja liitteinen noudatetaan, erityisesti huomioiden Käsittelytoimien kuvauksen ja Tietosuojasopimuksen.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kaupungin tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaatia palvelusetelituottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että kaikissa palvelusetelipalveluissa ei ole sääntökirjan mukaan lainkaan mahdollista käyttää alihankkijoita.

7. Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palvelusetelituottajalla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista kaupungin henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Palvelusetelituottajaa ei saa siirtää kaupungin henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8. Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamaan kaupungille ilman aiheutonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palvelusetelituottajan on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
2. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
4. kuvaus toimenpiteistä, joita palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kaupungin lukuun käsittelemäänsä henkilötietoja ilman kaupungin nimenomaista pyyntöä.

Palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä palvelusetelituottaja palauttaa kaupungille kaikki kaupungin puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

10. Sitoutuminen tietosuojasopimukseen

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Kaupungin työntekijä myöntää setelin

Palveluseteli on Kaarinan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden asiakkaalleen myöntämä sitoumus maksaa hyväksymänsä palveluseteliyrittäjän tuottamasta palvelusta ennalta määritelty kustannus (palvelusetelin arvo/subventio). Viranhaltija tekee päätöksen siivouksen saamisesta ja tekee palvelusetelin palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (myöhemmin PSOP).

Asiakkaalle kerrotaan PSOPista ja ohjataan sen käyttöön. Asiakkaalle annetaan tai lähetetään päätös ja PSOPista tulostettu palveluseteli. Palvelusetelistä näkyvän voi massaoloaika. Asiakas voi saada myös listan kunnan hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä hintatietoineen, jos asiakas ei halua tai hänen ei ole mahdollista käyttää PSOPia.

Siivoussetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon perussiivousta ja ikkunoiden pesua, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone). Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla.

Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut on erikseen määritelty palvelusetelille.

Pihatyöpalvelu pitää sisällään: nurmikon leikkuun, pihapensaiden leikkuun, haravoinnin, lumen luonnin kulkuväyliltä ja kulkuväyliä hiekoittamisen. Pihatyöpalvelu tehdään asiakkaan työvälineillä.

Kunta maksaa palveluseteliyrittäjälle vain siivoussetelin saaneiden asiakkaiden siivouksesta ja pihatöistä.

Asiakas ostaa palvelun

Asiakkaalle myönnetään arvioinnin pohjalta palveluseteli, jolla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Kaarinan kaupungin hyväksymältä palveluseteliyrittäjältä. Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan esim. puhelimitse. Asiakkaan tulee joko antaa palveluseteli palveluntuottajalle tai kertoa setelissä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Numerosarjan avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas voi täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoisilla lisäpalveluilla.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä tekevät siivouksen tekemisestä sopimuksen, jossa sovitaan mm. tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla sääntökirjassa mainitut asiat ja asiakkaalle annettussa palvelusetelissä mainitut asiat.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankkimaansa palveluun tyytymätön, niin yrittäjän ja asiakkaan välisen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Palvelusetelillä myönnettävästä palvelusta ei saa kotitalousvähennystä. Jos asiakas ostaa samalta palveluseteliyrittäjältä lisäpalveluja omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennyksen osalta sovelletaan tällöin ao. verolainsäädäntöä.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi, antaa toiselle tai käyttää muussa osoitteessa kuin setelissä mainitussa. Palveluseteliä voi käyttää vain siivous- ja pihatyöpalvelun ostamiseen ja se toteutetaan asiakkaan vakinaisessa asunnossa.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

Palveluseteliyrittäjä tuottaa palvelun

Palveluseteliyrittäjän tulee olla Kaarinan kaupungin sosiaali -ja terveystalouden hyväksymä. Palveluseteliyrittäjä tekee sopimuksen asiakkaan kanssa.

Palveluseteliyrittäjä kirjaa PSOPiin tehdyn työn. Kunta voi edellyttää palveluseteliyrittäjää pitämään manuaalista seurantaan siivouksesta, jotka asiakas kuittaa tehdyksi.

Palveluseteli yrittäjä laskuttaa kuukausittain kuntaa toteutuneesta palvelusta. Palvelun tuottaja toimittaa PSOPista tulostamansa omavastuuerittelyn asiakkaalle kuukauden päätteeksi.

Palveluseteliyrittäjä vastaa palvelunsa laadusta.