

PUUMALAN KUNNAN
SIIVOUSPALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA

Sisällys

1. Siivouspalvelusetelin sääntökirjan yleinen osa	3
2. Määritelmät.....	3
3. Yleiset periaatteet Puumalan kunnan siivouspalvelusetelijärjestelmästä.....	4
4. Palveluntuottajan veloitteet.....	4
5. Kotisiivouspalvelun laatuvaatimukset.....	7
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	8
7. Asiakkaan asema	9
8. Sopimusehdot siivouspalveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	10
Palvelukerran peruutus	11
Sopimuksen purku.....	12
9. Kunnan veloitteet	12
10. Laskutus	12
11. Sääntökirjan sitovuus, voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	13

1. Siivouspalvelusetelin sääntökirjan yleinen osa

Tällä sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Puumalan kunta asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit siivouspalvelun tuottajille. Puumalan kunnan siivouspalvelusetelin sääntökirja pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettuun lakiin (569/2009). Laista käytetään jatkossa nimitystä palvelusetelilaki. Kyseinen laki säätelee palvelusetelin käyttöä.

Puumalan kunta velvoittaa siivouspalvelujen tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Velvoite on toistaiseksi voimassa oleva. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien siivouspalvelujen tuottajaksi.

Siivouspalvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään palveluntuottajat, jotka toimivat Puumalassa tai sen lähikunnissa.

Siivouspalvelusetelin sääntökirja ei ole kunnan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Siivouspalvelusetelijärjestelmässä Puumalan kunta ei ole sopimusosapuolena siivouspalveluista sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Edellä mainitun sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Puumalan kuntaan.

Puumalan kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä Puumalan kunnalle kirjallisesti 60 päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan 60 päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa käytetyt keskeiset määritelmät:

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Puumalan kunta on myöntänyt siivouspalvelusetelin.

Siivouspalvelusetelillä tarkoitetaan Puumalan kunnan asiakkaalleen myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman siivouspalvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Siivouspalvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa Puumalan kunnan hyväksymä siivouspalvelujen tuottaja.

Ostavastuuosuudella tarkoitetaan sitä euromääräistä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata. Tämä osuus jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla (siivouspalvelujen tuottajalla) tarkoitetaan siivouspalvelusetelijärjestelmän puitteissa siivouspalvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettua palveluntuottajaa. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

3. Yleiset periaatteet Puumalan kunnan siivouspalvelusetelijärjestelmästä

Siivouspalveluseteli on Puumalan kunnan määrärahasidonnainen ja harkinnanvarainen etuus, joka on suunniteltu tukemaan ikäihmisten kotona asumista. Siivouspalveluseteli on tarkoitettu vähävaraisille ikääntyneille henkilöille, joilla on toimintakyvyn alenemisen vuoksi haasteita kotisiivouksen toteuttamisessa.

Siivouspalveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että siivouspalveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen (ei ole siirrettävissä toiselle henkilölle) ja ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Siivouspalveluseteleitä voi saada puumalalainen, kotonaan Puumalassa asuva yli 80-vuotias henkilö tai sitä nuorempi ikäännytynyt tai vammainen, jolla toimintakyky on niin alentunut, ettei hän pysty itse siivoamaan. Alle 80-vuotiaiden hakijoiden osalta arvioidaan siivouspalvelusetelin myöntäminen yksilökohtaisesti ja yhteistyössä kotipalvelun henkilöstön kanssa siten, että palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä Puumalan kunnasta konsultoidaan kotipalvelun henkilöstöä siivouspalvelusetelin hakijan toimintakyvystä. Alle 80-vuotiaiden tulee liittää hakemukseensa sosiaali- tai terveydenhuoltohenkilöstön allekirjoittama todistus hakijan toimintakyvyn alenemisesta.

Siivouspalveluseteli on tulosidonnainen. Sen saamiseen vaikuttaa henkilön bruttotulot: yhden henkilön taloudessa tuloaraja on 1 200 €/kk ja kahden henkilön taloudessa 1 800 €/kk. Hakijan on toimitettava hakemuksen yhteydessä tulotodistus viimeisimmästä verotuspäätöksestä.

Siivouspalvelusetelin arvo on 20 €/tunti ja niitä myönnetään kaksi (2) kappaletta eli kaksi (2) tuntia yhtä kuumakautta kohden. Mikäli palveluntuottajan hinta on suurempi kuin setelin arvo, maksaa asiakas palveluntuottajalle setelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen.

Siivouspalvelusetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon ylläpitosiivousta. Tähän sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone ja wc/kylpyhuone).

Siivouspalvelusetelit tulevat haettavaksi vuosittain tammikuussa. Hakuilmoitus julkaistaan kunnan nettisivuilla ja Puumala-lehdessä. Hausta tiedotetaan myös kotipalvelun henkilöstöä, jotta he voivat kertoa siitä asiakkailleen.

Hyvinvointi- ja kulttuurijohtaja myöntää haetut siivouspalvelusetelit enintään vuodeksi kerrallaan.

4. Palveluntuottajan velvoitteet

Siivouspalvelujen tuottajaksi hakeudutaan toimittamalla ”Hakemus siivouspalvelusetelin palveluntuottajaksi” (Liite 1) Puumalan kuntaan joko kirjeitse osoitteeseen

Puumalan kunta
Hyvinvointi- ja kulttuurijohtaja Anna-Mari Summanen
Keskustie 14
52200 PUUMALA

tai sähköpostitse osoitteeseen kirjaamo@puumala.fi

Sähköpostitse lähetettäessä tulee otsikkokenttään laittaa tekstiksi ” Hakemus siivouspalvelusetelin palveluntuottajaksi”.

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (22.12.2006/1233) velvoittaa kuntaa tarkistamaan edellä mainitun lain mukaisia palveluntuottajien todistuksia. Palveluntuottajan tulee toimittaa kuntaan seuraavat kirjalliset todistukset:

- a) kaupparekisteriote
- b) todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- c) vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutusmaksuista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- d) vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- e) henkilöstöluettelo nimikkeineen
- f) omavalvontasuunnitelman kopio ja selvitys, mistä se löytyy julkisesti (uuden palvelun tuottajilla on 6 kk aikaa toimittaa omavalvontasuunnitelma Puumalan kuntaan)
- g) selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi (2) työntekijää
- h) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin
- i) Palveluhinnastolomake ja esite palvelutoiminnasta.

Toimitettavien liitteiden (pl. omavalvontasuunnitelma) tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja. Siivouspalvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa aina vuoden alussa sähköisesti Puumalan kuntaan (kirjaamo@puumala.fi).

Kunnalla on valvontavelvollisuus palveluntuottajan suorittamaan toimintaan. Puumalan kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Puumalan kunta ei osoita siivouspalveluntuottajalle siivouspalveluseteliasiakkaita. Siivouspalvelujen tuottaja sitoutuu omalla toiminnallaan tuottamaan siivouspalveluja asiakkaille, joille on myönnetty siivouspalveluseteli ja jotka valitsevat tuottajan.

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Siivouspalvelujen tuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät siivouspalvelujen tuottajat ilman kilpailutusta. Siivouspalvelujen tuottajaksi voi ilmoittautua edellä mainituin ohjein jatkuvasti.

Puumalan kunnan hyvinvointi- ja kulttuurijohtaja tekee palveluntuottajan hakemuksesta palvelusetelituottajaksi hyväksyvän tai hylkäävän päätöksen ja toimittaa sen hakemuksen tekijälle. Kunnan hyväksymät siivouspalvelusetelin tuottajat listataan Puumalan kunnan nettisivuille.

Siivouspalveluita tarjoava palveluntuottaja

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset;
2. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin;
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja yritys suostuu siihen, että Puumalan kunta tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (www.ytj.fi);
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi (2) työntekijää;
5. huolehtii siitä, että tuotetut siivouspalvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen puolen toiminnalta;

6. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, vahinko- ja vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan siivouspalvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittäväksi toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä;
7. sitoutuu huolehtimaan siitä, että siivouspalvelujen tuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin;
8. on huolehtinut verojen sekä eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta ja muista lakisääteisistä velvoitteista;
9. noudattaa kaikkea siivouspalvelujen tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita;
10. vastaa siitä, että siivouspalvelutoiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua;
11. huolehtii siitä, että siivouspalvelujen tuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden (6) kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta;
12. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia;
13. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä;
14. sitoutuu pitämään siivouspalvelusetelien puitteissa tapahtuneista asiakaskäynneistä kirjanpitoa. Siivouspalvelujen tuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Siivouspalvelujen tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita;
15. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti;
16. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että siivouspalveluseteliä käyttävä asiakas voi vaihtaa päätellä siivouspalvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen;
17. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat siivouspalvelujen tuottamiseen (esim. palvelukatkot sekä muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä ja yrityksen omistuksessa). Siivouspalvelujen tuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Siivouspalvelun tuottamiseen olennaisesti vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este ja keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttamisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle (hyvinvointi- ja kulttuurijohtaja Anna-Mari Summanen) kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen;
18. huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta;
19. ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista, mikäli käyttää alihankkijoita. Vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii siivouspalvelusetelin hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan;
20. tarkistaa asiakkaan siivouspalvelusetelistä sen voimassaolon ja käytettävissä olevan euromäärän ennen siivouspalvelutilauksen vastaanottamista. Siivouspalvelujen tuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa siivouspalveluseteliä.

Siivouspalvelujen tuottajan hakemus voidaan hylätä, mikäli siivouspalvelujen tuottaja

1. on tehnyt konkurssin tai vireillä on konkurssihakemus;
2. on päätetty asettaa selvitystilaan;

3. on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta;
4. on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
5. on laiminlyönyt verojen tai tyel-maksujen suorittamisen;
6. on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä;
7. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

Mikäli Puumalan kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen siivouspalvelusetelillä tai muuttaa siivouspalvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Puumalan kunnalla on oikeus peruuttaa siivouspalvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa siivouspalvelujen tuottajan nimi hyväksytyjen siivouspalvelujen tuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Puumalan kunnalla on oikeus peruuttaa siivouspalvelujen tuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

1. hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty;
3. siivouspalvelujen tuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja;
4. siivouspalvelujen tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
5. siivouspalvelujen tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Puumalan kunnalla on oikeus peruuttaa siivouspalvelujen tuottajan hyväksyminen, jos siivouspalvelujen tuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksytyin peruuttamisen jälkeen kyseinen siivouspalvelujen tuottaja ei voi vastaanottaa siivouspalvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään Puumalan kunnan siivouspalveluseteleitä. Siivouspalvelujen tuottajan tulee huolehtia niiden siivouspalvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Siivouspalvelujen tuottajan tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä Puumalan kuntaa. Siivouspalvelujen tuottajan tulee toimittaa Puumalan kunnalle selvitys tai jäljennökset siivouspalvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista ja valituksista.

5. Kotisiivouspalvelun laatuvaatimukset

Siivouspalvelujen tuottaja sitoutuu siihen, että siivouspalveluseteliä käytetään vain kotisiivoukseen. Siivouspalvelujen tuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti. Siivouspalvelujen tuottajan tulee ottaa huomioon kotisiivouksen erityispiirteet ja -vaatimukset ja sitoutua infektio- ja hygieniaohjeisiin sekä perehdyttää henkilöstönsä sovittuun työhön sekä siivouksessa käsiteltävien aineiden, välineiden, koneiden ja turvavarusteiden oikeaoppiseen, ergonomiseen ja turvalliseen käyttöön.

Siivouspalvelujen tuottajan pitää noudattaa riittävää varovaisuutta, ettei hän altista itseään tai muita mahdollisille vaaratilanteille, tartunnoille, viilto- ja pistotapaturmille, liukastumisille tai kaatumisille. Siivouspalvelujen tuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavarustuksesta.

Siivouspalvelu tulee toteuttaa hyvän palvelun ja hoidon periaatteita noudattaen. Palvelussa tulee korostua luottamuksellisuus, inhimillisyys, toimintavarmuus ja toimialan erityispiirteiden tuntemus. Toiminnassa on olennaista ottaa huomioon seuraavat seikat:

- asiakkaiden ihmisarvoa ja perusoikeuksia kunnioitetaan kaikissa olosuhteissa,
- kaiken toiminnan lähtökohtana on asiakkaan etu,
- työn perustana on toimiva vuorovaikutus,
- ammattilainen vastaa työnsä laadusta sekä
- päätösten ja toimintakulttuurin tulee olla vastuullisia.

Henkilöstöllä tulee olla siivouspalvelutehtävään soveltuva työasu, johon on kiinnitetty näkyvälle paikalle henkilökohtainen kuvallinen tunniste. Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, koneita ja muita laitteita ei saa jättää valvomatta tai varmistamatta, etteivät ne joudu ulkopuolisten käsiin aiheuttaen vaaratilanteita. Siivouspalvelujen tuottajan tulee noudattaa työn aikana työturvallisuuslakia (738/2002) ja alan työturvallisuusmääräyksiä.

Siivouspalvelujen tuottajan tulee noudattaa jätemääräyksiä ja -ohjeita muun muassa jätteiden lajittelusta. Hänen tulee myös huolehtia siivoustyöstä syntyvän jätteen siirtäminen sille tarkoitettuun keräyspisteeseen. Siivouspalvelujen tuottaja vastaa siitä, että henkilöstö lukitsee ovet ja ikkunat työn päättyessä. Henkilöstö ei saa tuoda asiakkaiden koteihin ulkopuolisia henkilöitä.

Kalusteiden siivouksen jälkeen pöytien, tasojen, tuolien ja tekstiilipintaisten huonekalujen tulee olla pölyttömät, tahrattomat ja puhtaat. WC-tilojen ja suihkuhuoneen siivouksessa noudatetaan aseptista työjärjestystä. Käsienpesu tulee suorittaa huolellisesti. Kosketus- ja otepintojen sekä roska-astioiden ja peilien on oltava puhtaat; tahroja ei saa olla taso- eikä pystypinnoilla. Pesuallaiden, hanojen ja wc-istuimen korokkeiden on oltava puhtaat. Suihkulaitteessa ja hanojen ympärillä ei saa olla likakerrostumia.

Lattioiden siivous sisältää mattojen tamppauksen sekä lattiapintojen, jalkalistojen, kynnysten ja lattiakaivojen puhdistuksen. Lattiapintojen siivouksen jälkeen nurkkien, listojen ja seinänvierusten tulee olla puhtaat. Lattioilla ei saa olla kiinnittynyttä likaa. Siivouksen jälkeen tiloissa on oltava hyvä yleisjärjestys. Eritetahroja ei saa olla näkyvillä. Helposti siirrettävissä olevat kaapit, kaapistot, avohyllyt ja kalusteet tulee siirtää paikoiltaan niin, että niiden taustat ja alla olevat lattiapinnat saadaan puhdistettua. Kalusteet ja matot tulee siirtää omille paikoilleen siivouksen päättyttyä.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Puumalan kunta on palveluissa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (679/2016, myöhemmin yleinen tietosuojasetus) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Tämän siivouspalvelusetelin sääntökirjan mukaisissa siivouspalveluissa käsiteltävät henkilötiedot (esim. asiakaskertomukset) ovat Puumalan kunnan asiakirjoja, vaikka siivouspalvelujen tuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Siivouspalvelujen tuottaja saa käyttää asiakkaiden henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kun se on tämän sääntökirjan mukaisen siivouspalvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.

Jos sääntökirjan mukaisissa siivouspalveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, siivouspalvelujen tuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Siivouspalvelujen tuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.

Siivouspalvelujen tuottaja huolehtii käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta. Siivouspalvelujen tuottaja sallii Puumalan kunnan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Hän korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet. Siivouspalvelujen tuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta. Siivouspalvelujen tuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Siivouspalvelujen tuottajan on ilmoitettava välittömästi Puumalan kunnalle tietoonsa tulleista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista. Samoin on toimittava myös Puumalan kunnan tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi siivouspalvelujen tuottajan on vastattava kirjallisesti Puumalan kunnalle ilman aiheetonta viivytystä tai viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Siivouspalvelujen tuottajan on annettava Puumalan kunnalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus (ml. asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin ne ovat tiedossa),
- ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja,
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset sekä
- kuvattava jatkotoimenpiteet.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan on siivouspalvelujen tuottajan ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

7. Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada Puumalan kunnalta tietoa asemastaan siivouspalvelusetelin käyttäjänä, siivouspalvelusetelin arvosta, siivouspalvelun tuottajien hinnoista ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta. Asiakkaalla on oikeus saada Puumalan kunnalta ohjausta siivouspalvelusetelin käytössä.

Kun asiakas on valinnut siivouspalvelusetelin käytön ja hänelle on myönnetty oikeus siivouspalvelusetelin käyttöön, hänen tulee sen jälkeen ottaa itse yhteyttä Puumalan kunnan hyväksymään yksityiseen siivouspalvelujen tuottajaan. Asiakas voi halutessaan käyttää tässä omaisen, läheisen tai palvelusetelin myöntäjän apua (myöntäjä ei voi suositella yksittäistä palveluntuottajaa). Palveluntuottajaa valittaessa kannattaa huomioida matkakulujen sekä ilta- ja viikonloppuhinnoittelun vaikutus kokonaiskustannuksiin.

Siivouspalvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja siivouspalveluntuottajan väliseen sopimukseen. Asiakas ja palveluntuottaja tarkistavat palvelupäätöksen sisällön (toinen kappale jää palveluntuottajalle). Palvelusetelillä voi saada apua vain palvelupäätöksessä kirjattuun tarpeeseen. Palveluseteliä ei saa

antaa tai allekirjoittaa ennakkoon. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta sen osuuden, joka jää asiakkaan itsensä maksettavaksi eli palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen. Palveluntuottaja lähettää Puumalan kunnalle laskun palveluseteleillä katettavasta osuudesta ja liittää siihen palvelusetelit ja allekirjoitetun työraportin. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys siivouspalvelujen tuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa siivouspalvelujen tuottajalle ja Puumalan kunnalle palautetta siivouspalvelun laadusta sekä muista siivouspalveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaan ja siivouspalvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) annetun lain säännökset. Puumalan kunta ei osallistu siivouspalveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Asiakas toimittaa siivouspalvelusetelin siivouspalvelujen tuottajalle. Asiakas on oikeutettu käyttämään siivouspalveluseteliä vain kunnan hyväksymän siivouspalvelujen tuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien siivouspalvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa siivouspalvelua yli siivouspalvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan siivouspalvelujen tuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Asiakas voi vaihtaa siivouspalvelujen tuottajaa tai tilata siivouspalvelua useammalta siivouspalvelujen tuottajalta siivouspalvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Siivouspalvelusetelin myöntäminen asiakkaalle evätään, mikäli asiakas ei täytä tämän sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa määritettyjä kriteereitä. Keskeiset tilanteet, jotka estävät siivouspalvelusetelin myöntämisen asiakkaalle ovat seuraavat:

- a) asiakas ei täytä siivouspalvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (palvelusetelilaki 569/2009),
- b) asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä, tai hänellä on asiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan,
- c) asiakkaan koti- ja asuinkunta ei ole Puumala tai
- d) asiakkaan ikäkriteeri jää täyttymättä.

8. Sopimusehdot siivouspalveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun hinta sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä siivouspalvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Puumalan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly asiakkaalle määriteltyyn palvelu-aikaan, eikä niistä voida laskuttaa erikseen. Siivouspalveluntuottaja sopii tarvittaessa siivottavan asunnon avaimista ja niiden hallinnasta asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.

Sopimuksesta tulee käydä ilmi, että siivouspalvelujen tuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti siivouspalvelujen tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä siivouspalvelujen tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset

kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.

Puumalan kunta 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. Jos siivouspalvelu joudutaan uusimaan siivouspalvelujen tuottajan virheen vuoksi, vastaa siivouspalvelujen tuottaja aiheutuvista kustannuksista. Jollei virhettä tai viivästystä voida tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on tehnyt ilmoituksen, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella siivouspalvelujen tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen siivouspalvelujen tuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on siivouspalvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä siivouspalvelujen tuottajan palvelunsaostusta siltä osin, kun siivouspalvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Siivouspalvelujen tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Puumalan kunnalle. Jos Puumalan kunta hyväksyy vastineen, annettua siivouspalvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan siivouspalvelujen tuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii siivouspalvelujen tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Siivouspalvelujen tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos siivouspalvelujen tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä tai jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudessa olisi voinut välttää. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamasta vahingosta vain silloin, kun viivästys tai virhe on johtunut siivouspalvelujen tuottajan huolimattomuudesta.

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten (siivouspalvelujen tuottaja ja asiakas) välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista edellä mainitulla neuvottelulla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Mikäli asiakas jättää maksamatta siivouspalvelujen tuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii siivouspalvelujen tuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Puumalan kunta ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Palvelukerran peruutus

Asiakkaan tulee ilmoittaa siivouspalvelujen tuottajalle siivouskerran yllättävästä peruuntumisesta (esim. sairastuminen tai sairaalahoitoon joutuminen) välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa, peruutetut tunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunneista. Puumalan kunta ei maksa palveluntuottajalle asiakkaan viimeistään 24 tuntia ennen perumista käynneistä.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen siivouspalvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa siivouspalvelujen tuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa. Tällöin hän myös sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Tällaisia olennaisia syitä ovat esimerkiksi:

- työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua;
- työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen;
- työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

9. Kunnan velvoitteet

Puumalan kunta varaa talousarvion puitteissa määrärahan ikääntyneiden siivouspalvelun järjestämiseen palvelusetelillä. Palveluseteliasiakkaat hakevat palveluseteliä Puumalan kunnalta (Hakemus Puumalan kunnan siivouspalvelusetelin käyttäjäksi / Liite 2). Palvelusetelit myönnetään kerralla enintään vuodeksi. Palveluseteliasiakkaat saavat kirjallisen päätöksen oikeudestaan palvelusetelien käyttöön. Palvelusetelit saaville asiakkaille ilmoitetaan edellä mainitun päätöksen yhteydessä hyväksytyt siivouspalvelusetelitoimijat siivouspalveluhintoihin.

Puumalan kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään siivouspalvelujen tuottajista. Tiedot siivouspalvelutuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Puumalan kunnan verkkosivuilla. Kunnan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema siivouspalveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja toimintaperiaatteet sekä siivouspalvelun tuottajien tiedot.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä siivouspalvelutuottajien palvelujen laatua. Kunnan tulee varmistaa, että siivouspalvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisvaatimukset.

10. Laskutus

Palvelusetelillä Puumalan kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta siivouspalvelusetelin suuruisen summan. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin siivouspalvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kuntaa vain tämän sovitun hinnan mukaan.

Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin siivouspalveluseteliin määriteltyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse. Laskutuslisää tai muuta varsinaiseen palveluun kuulumatonta kuluu (esim. toimisto-, varaus ja materiaalisia) ei hyväksytä laskutusperusteiksi. Puumalan kunta ei hyväksy matka-ajasta laskuttamista. Kunta ei myöskään maksa matkakorvauksia siivouspalvelusetelin arvon lisäksi.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a §:n mukaista verotonta palvelun myyntiä. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa alla olevaan osoitteeseen (joko sähköisesti tai paperilaskuna):

Verkkolaskuosoite: 003701664001, operaattori: CGI (operaattoritunnus: 003 703 575 029)

Paperilaskut: Puumalan kunta, Keskustie 14, 52200 Puumala

Laskulla tulee näkyä viite ”Siivouspalveluseteli”.

Palveluntuottajan on huolehdittava kuntaa laskuttaessaan siitä, että laskusta ilmenevät

1. laskun antamispäivä;
2. laskun numero (juokseva tunniste);
3. asiakkaan henkilötiedot;
4. erittely laskutettavista palveluista (voi olla laskun liitteenä);
5. verottomuuden peruste (esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut: veroton AVL 130 a §:n sosiaalipalvelun myynti tai veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti);
6. palvelujen antamisen ajankohta ja palveluihin käytetty aika;
7. laskun saaja: Puumalan kunta/hyvinvointipalvelut, Keskustie 14, 52200 Puumala;
8. palvelun antaja, virallinen yrittäjärekisterissä oleva nimi ja osoite;
9. palvelun antajan Y-tunnus;
10. laskun loppusumma ja eräpäivä;
11. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.

Jos asiakkaan kotikunta on siivouspalvelun alkamisen jälkeen muuttanut Puumalan ulkopuolelle, ei siivouspalveluntuottaja voi laskuttaa Puumalan kunnalta siivouspalvelusetelin sisältämää osuutta palvelusta Puumalan kunnan alueelta poismuuttopäivän jälkeen.

11. Sääntökirjan sitovuus, voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Hakeutumalla siivouspalvelusetelituottajaksi Puumalan kunnalle siivouspalvelun tuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Puumalan kunta voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa siivouspalvelun tuottajan hyväksytyjen siivouspalvelun tuottajien listalta, mikäli kunta lopettaa siivouspalvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa siivouspalvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai siivouspalvelun tuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä. Hyväksynnän perumisesta tehdään siivouspalvelun tuottajalle kirjallinen ilmoitus. Tarkemmat aikarajat edellä mainituille perumistapauksille on esitetty sääntökirjassa.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Puumalan kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän siivouspalvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Puumalan kunta ilmoittaa muutoksista siivouspalveluntuottajalla kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli siivouspalveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Puumalan kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Puumalan kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu siivouspalvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan 30 päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Puumalan kunta luopuu siivouspalvelusetelijärjestelmän käytöstä, toimittaa se irtisanomisilmoituksen siivouspalveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Irtisanomisilmoitukset toimitetaan kirjallisesti puolin ja toisin.