

Regelbok för servicesedel inom stödet för närståendevård

Godkänd av social- och hälsovårdsutskottet i Sibbo

14.3.2018

14.5.2019

Innehållsförteckning

1. DEFINITIONER OCH BEGREPP	1
1.1 Servicesedel	1
1.2 Regelbok.....	1
1.3 Begrepp som används i regelboken.....	1
2. LAGSTIFTNING SOM TILLÄMPAS	2
3. KLIENTSKAP INOM SERVICESEDELVERKSAMHETEN	2
3.1 Klienter som är berättigade till servicesedel	2
3.2 Val av serviceproducent.....	2
3.3 Ansöka om servicesedel.....	2
3.4 Beslut om servicesedel	3
3.5 Serviceavtal.....	3
3.6 Servicesedelns giltighetstid.....	3
3.7 Konsumentskydd.....	3
4. SERVICESEDELNS VÄRDE	4
5. VILLKOREN FÖR GODKÄNNANDE AV SERVICEPRODUCENTER	4
6. SIBBO KOMMUNS UPPGIFTER	4
6.1 Kommunens skyldigheter	4
6.2 Kommunen som registerförare.....	5
7. ANSVAR OCH SKADESTÅND	5
8. REGELBOK	5
8.1 Tillsyn över att regelboken iakttas samt ansvarspersoner	5
8.2 Ändring av regelboken och dess giltighetstid	6
9. SERVICENS INNEHÅLL OCH KVALITETSKONTROLL	7
9.1 Krav på servicens innehåll.....	8
9.2 Uppföljning av kvalitetsmätarna och rapportering	8
9.3 Anmärkningar, klagan, skadeanmälningar och klientklagomål	8
10. RAPPORTERING OM ANVÄNDNINGEN AV TJÄNSTER	8
11. FAKTURERING AV SERVICESEDELNS VÄRDE AV SIBBO KOMMUN	9

1. DEFINITIONER OCH BEGREPP

1.1 Servicesedel

Med servicesedel avses kommunens utfästelse om att till serviceproducenten ersätta en av kommunen på förhand fastställd penningssumma för de kostnader som uppkommit för serviceproducenten då denna producerar tjänster för klienten. I Sibbo kommun är servicesedeln ett myndighetsbeslut.

Servicesedeln är ett sätt att ordna kommunens lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. Därför påverkas klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen som gäller för de social- och hälsovårdstjänster som ordnas på andra sätt. Den som använder servicesedel har emellertid till skillnad från det som gäller de övriga sätten för ordnande av tjänster rätt att välja vilken serviceproducent han eller hon vill anlita bland de av kommunen godkända serviceproducenterna. Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedeln.

1.2 Regelbok

Regelboken har upprättats som Sibbo kommuns anvisning för servicesedel inom stödet för närståendevård. Regelboken är inte ett avtal mellan Sibbo kommun och serviceproducenten. I regelboken uppställer Sibbo kommun de villkor för godkännande av serviceproducenter som nämns i 5 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården.

Det lagstadgade förutsättningarna för att producera tjänster med servicesedel fastställs i servicesedellagen. Serviceproducenten bekräftar kriterierna för godkännande genom att fylla i en ansökningsblankett och tillhörande bilaga samt verifierar situationen vid tillsynsbesök som kommunen gör. Kommunen ålägger serviceproducenten att ständigt iaktta bestämmelserna i regelboken.

Den privata serviceproducenten förbinder sig att iaktta villkoren i den här regelboken från och med att serviceproducenten godkänns som producent av servicesedeltjänster inom stödet för närståendevård. Vid produktionen av själva tjänsten är parterna i serviceavtalet som omfattar tjänsten serviceproducenten och klienten, vilket innebär att åtaganden och ansvar som fastställs i avtalet inte gäller kommunen.

1.3 Begrepp som används i regelboken

1. Med klient avses den som ansöker om eller anlitar socialvård (lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000 §3 punkt 1.)
2. Med serviceproducent avses förening eller företag som producerar en tjänst som kan köpas med servicesedel.
3. Med servicesedel avses Sibbo kommuns sätt att ordna lagstadgade ledigheter eller övriga stödtjänster inom närståendevården. Därför påverkas klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen som gäller för de social- och hälsovårdstjänster som ordnas på andra sätt. Den som använder servicesedel har emellertid till skillnad från det som gäller de övriga sätten för ordnande av tjänster rätt att välja vilken serviceproducent han eller hon vill anlita bland de av kommunen godkända privata serviceproducenterna. Med servicesedeln förbinder sig Sibbo kommun att till klienten betala de tjänster som klienten

skaffar av en av kommunen godkänd privat serviceproducent upp till det servicesedelpris som kommunen bestämt.

2. LAGSTIFTNING SOM TILLÄMPAS

Utgångspunkten för verksamheten är klientens rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande. Verksamheten ska vara klientorienterad. (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812). Serviceproducentens verksamhet ska motsvara den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet.

Central lagstiftning som tillämpas:

Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården 24.7.2009/569
(<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2009/20090569>)

Lag om stöd för närståendevård 2.12.2005/937
(<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2005/20050937>)

Socialvårdslag
(<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2014/20141301>)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812
(<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812>)

3. KLIENTSKAP INOM SERVICESEDELVERKSAMHETEN

3.1 Klienter som är berättigade till servicesedel

Servicesedel kan beviljas till en klient som är berättigad till Sibbo kommuns stöd för närståendevård (Grunderna och kriterierna för beviljande av Sibbo kommuns stöd för närståendevård från och med 1.4.2013, social- och hälsovårdsutskottet 16.6.2014 § 50). Den som ansöker om servicesedel ska vara skriven i Sibbo kommun.

Servicesedel beviljas till en närståendevårdare som inte använder den kortvariga institutionsvård som kommunen erbjuder för att förverkliga lagstadgad ledighet. Servicesedlarna är ett medvetet val för närståendevårdaren och ett alternativ till den institutionsvård för den vårdbehövande, som ingår i kommunens serviceutbud. **Närståendevårdaren använder servicesedeln för att ordna avlösning i hemmet för sig själv genom att välja en avlösare bland av kommunen godkända serviceproducenter. Närståendevårdaren får också använda servicesedeln för att köpa till sig själv eller till den vårdbehövande massage eller fotvård samt rehabilitering som stödjer upprätthållande av funktionsförmågan. Närståendevårdaren ansvarar själv för eventuella avgifter som överskrider servicesedeln.** Kommunen har möjlighet att inom ramen för sin budget begränsa antalet servicesedlar som årligen beviljas.

Sibbo kommun godkänner de privata serviceproducenterna. En närståendevårdare som fått en servicesedel ingår ett avtal med en serviceproducent som ger tjänsten. Klienten har inte rätt att kräva en servicesedel, utan kommunen bestämmer om ett lämpligt sätt att ordna den tjänst som klienten behöver. Sibbo kommun har rätt att enligt sitt omdöme avgöra vilka klienter som inte beviljas servicesedel.

3.2 Val av serviceproducent

En förteckning över privata serviceproducenter med servicesedel som kommunen godkänt finns på adressen vaana.fi och apuhaku.fi. Närståendevårdaren kontaktar serviceproducenten och förhandlar om ordnandet av tjänsterna.

3.3 Ansöka om servicesedel

Servicesedeln ansöks av koordinatör för närståendevård inom tjänster för äldre (personer över 18 år som vårdas av närstående) eller av socialhandledaren (personer under 18 år som vårdas av närstående).

3.4 Beslut om servicesedel

I Sibbo kommun ges servicesedeln som ett tjänstemannabeslut. Beslutet om servicesedeln fattas inom en månad från att ansökan anländer. Till klienten skickas ett skriftligt beslut. Den part som är missnöjd med detta beslut kan framställa en begäran om omprövning. Begäran om omprövning ska göras till social- och hälsovårdsutskottet skriftligen.

3.5 Serviceavtal

Närståendevårdaren och den privata serviceproducenten ingår ett serviceavtal om tjänsten. På avtalsförhållandet mellan närståendevårdaren och den privata serviceproducenten tillämpas bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsument- och avtalsrätt.

För att servicesedeln ska träda i kraft ska den privata serviceproducenten lämna in till Sibbo kommun bilagan till serviceavtalet mellan närståendevårdaren och serviceproducenten. Om serviceproducenten säger upp klientens serviceavtal, ska producenten meddela grunderna för uppsägningen till den myndighet som beslutat om servicesedeln. Villkoren i serviceavtalet mellan klienten och serviceproducenten ska godkännas hos kommunen.

3.6 Servicesedelns giltighetstid

Servicesedeln träder i kraft när serviceproducenten lämnar in bilagan till det skriftliga avtalet mellan klienten och serviceproducenten till koordinatör för närståendevården eller till socialhandledaren för barn och unga. Servicesedeln beviljas för ett år åt gången.

3.7 Konsumentskydd

På produktionen av tjänster med servicesedel tillämpas konsumentskyddslagen. I reklamationsituationer har klienten rätt att använda rättsmedel enligt konsumentskyddslagen. En reklamation om tjänstens kvalitet eller brister som upptäckts ska också meddelas Sibbo kommun. Med anledning av reklamationen kan kommunen be om en redogörelse av serviceproducenten och kräva att kvaliteten korrigeras.

4. SERVICESEDELNS VÄRDE

Servicesedeln inom stödet för närståendevård har ett fast pris, värdet beror alltså inte på klientens inkomster.

En närståendevårdare kan få servicesedel enligt 3 x 100 euro per månad i syfte att köpa avbrytarservice för lediga dagar eller stödtjänster inom närståendevården. Klienten betalar själv skillnaden mellan servicesedelns värde och det pris som serviceproducenten fastställt.

Närståendevårdaren kan använda hela servicesedeln eller bara en del av den åt gången eller kombinera servicesedlarna till en längre ledighet.

Servicesedeln är en för mottagaren skattefri förmån.

5. FÖRUTSÄTTNINGARNA FÖR GODKÄNNANDE AV SERVICEPRODUCENTER

5.1 ALLMÄNNA KRAV PÅ SERVICEPRODUCENTER

1. Serviceproducenten uppfyller de krav som ställs i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) 5 §.
2. Serviceproducenten uppfyller de krav som ställs i lagen om privat socialservice (922/2011).
3. Serviceproducenten har skött om arbetsgivarens lagstadgade socialförsäkringsavgifter, FöPL-försäkringen och övriga arbetsgivarskyldigheter och förbinder sig att på begäran framlägga en redogörelse över detta
4. Serviceproducentens verksamhet uppfyller kraven i lagen som utfärdats om offentliga upphandlingar (348/2007), 53–54 §
5. Serviceproducenten får inte stöd av kommunen och inte heller något annat offentlig stöd för tjänsterna som produceras med servicesedel
6. Serviceproducenten ansvarar även för sina underleverantörers verksamhet
7. Serviceproducenten ska vara väl ansedd, samarbetsvillig och pålitlig, vilket ska bedömas på grundval av följande intyg som ska framläggas och som kontrolleras årligen:
 - Redogörelse över att serviceproducenten är införd i förskottsuppbördsregistret och arbetsgivarregistret
 - Utdrag ur handelsregistret
 - Bokslutsuppgifterna eller annan tillförlitlig redogörelse om företagets soliditet
 - Ett godtagbart intyg över betalda skatter och socialskyddsavgifter
 - Intyg av ett eller flera försäkringsbolag om att de lagstadgade avgifterna betalats

5.2 Personalen och dess kompetens

Serviceproducenten svarar för att personalen uppfyller kraven som fastställs i lagen (lag om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården 29.4.2005/272 7, 8, 10, 15, 16, 17 §) samt svarar för att personalens fortbildning (Socialvårdslag 710/1982, 53 § (28.1.2005/50)). Därtill svarar serviceproducenten för att lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn iakttas (14.6.2002/504).

5.3 Tjänsternas priser

1. Då serviceproducenten ansöker om att bli en servicesedelproducent ska den meddela sina gällande tjänstepriser till kommunen. Dessa är offentligt framlagda. Serviceproducenten förbinder sig vid de tjänstepriser den meddelat för ett verksamhetsår åt gången 1.8–31.7. Justerade priser ska meddelas för nästa verksamhetsår senast 30.3.
2. Serviceproducenten förbinder sig att informera kunden om de villkor som rör servicesedelns värde och betalningen av självriskandelen och att fungera enligt dessa.
3. Priset som serviceproducenten tar ut för tjänsten kan vara högre än servicesedelns högsta värde
4. Kommunen betalar inte några faktureringsavgifter, kontorsavgifter eller övriga avgifter utöver servicesedelns värde. Serviceproducenten får inte fakturera fakturerings- eller kontorsavgifter av kunden.

5.4 Behandling och arkivering av handlingar

1. Serviceproducenten upprättar de handlingar som uppkommer i servicesedelverksamheten och iakttar noggrannhet i alla hanteringsskeden så att ingen persons integritet hotas eller kränks. Serviceproducenten ska iaktta lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) samt personuppgiftslagen (523/1999).
2. Vid behandlingen av dokument ska serviceproducenten iaktta vad som föreskrivs om myndighetshandlingar (lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999). Bestämmelserna om överlämnande av handlingar och sekretess i offentlighetslagen tillämpas även då serviceproducenten innehar handlingarna. Behandlingen av handlingar regleras också av lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården.
3. Klienthandlingar som uppkommer då tjänster ordnas med servicesedel är myndighetens handlingar. Då vårdförhållandet eller servicesedelverksamheten avslutats förbinder sig serviceproducenten att avgiftsfritt överföra klientuppgifterna till kommunen på det sätt och i den form som kommunen ber. Serviceproducenten sörjer för att dess egna filer och kopior den erhållit förstörs.

5.5 Avgiftspraxis

1. Serviceproducenten gör ett avtal med närståendevårdaren om tjänstens innehåll och pris och lämnar in bilagan till avtalet till Sibbo kommun senast under den kalendermånad som klientförhållandet inleds.
2. Kommunen betalar till serviceproducenten endast för en tjänst som använts enligt servicesedeln som beviljats.
3. En ändring av vårdbehovet beaktas om ändringen räcker minst 3 månader. Om klienten säger upp serviceavtalet med serviceproducenten, ska serviceproducenten omedelbart meddela detta till Sibbo kommun.

5.6 Återkallande av godkännandet av en serviceproducent

Sibbo kommun har rätt att återkalla den för serviceproducenten beviljade befogenheten att fungera i servicesedelsystemet och avföra producentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid, om:

1. God servicepraxis inte iaktas (enligt förvaltningslagen 434/2003). Serviceproducenten trots en skriftlig uppmaning av kommunen inte iakttar villkoren i denna förbindelse eller dess bilagor,

serviceproducenten har blivit insolvent, inte har klarat av att betala sina räkningar senast på förfallodagen, har inlett ackordsförfarande, har försatts i likvidation eller är i omedelbar fara att försättas i likvidation, serviceproducenten eller en person i ledningen har dömts som skyldig till brott som hänför sig till näringsverksamhet

2. Serviceproducenten har rätt att upphöra att fungera som företagare i servicesedelverksamheten genom att skriftligen meddela kommunen minst 6 månader före den sista verksamhetsdagen.

6. SIBBO KOMMUNS UPPGIFTER

6.1 Kommunens skyldigheter

1. Sibbo kommun ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den godkänt. Uppgifterna om serviceproducenterna, tjänsterna de producerar samt tjänsternas priser finns offentligt tillgängliga på internet.
2. Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.
3. Sibbo kommun ska upplysa klienten om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke. Kommunen ska bereda klienten tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.
4. Sibbo kommun ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet.
5. Sibbo kommun är skyldig att i tillägg till förfarandet för godkännande även i samband med produktionen av tjänster övervaka kvaliteten på tjänsterna hos de serviceproducenter som kommunen godkänt. Kommunen ska säkerställa att serviceproducenterna uppfyller minimikraven som uppställts för verksamheten.
6. Sibbo kommun väljer de serviceproducenter som ingår i servicesedelsystemet på det sätt som förutsätts i servicesedellagen. Kommunen ska ta upp ett ärende som rör val av serviceproducent för behandling inom en (1) månad från att serviceproducenten anmält sig och fatta ett beslut om godkännande eller avslående av serviceproducenten inom tre (3) månader från anmälan.
7. En person som på kommunens vägnar har fattat beslut om beviljandet av servicesedlar kan inte ansvara för vården eller socialservicen eller inneha en administrativ förtroendeställning hos serviceproducenten. En person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande innehav av serviceproducentens affärsverksamhet. Personen i fråga får inte heller utöva betydande bestämmanderätt i serviceproducentens organisation eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10 % av aktierna, andelarna eller rösträtten). Ägarbegränsningen gäller inte en serviceproducent vars aktier handlas på aktiebörsen.
8. Sibbo kommun delger tillkännagivandet om servicesedeln och dess värde till den serviceproducent som klienten valt. Om det sker ändringar i servicesedeln värde, meddelar Sibbo kommun uppgifterna om dessa till serviceproducenten.

6.2. Kommunen som registerförare

1. Sibbo kommun utgör en i personuppgiftslagen avsedd registerförare för de klienthandlingar som uppkommer i servicen som ordnas med servicesedlar. Klienthandlingar som uppkommer då tjänster ordnas och förverkligas med sedel är myndighetens handlingar.
2. Även om serviceproducenten upprättat handlingarna i samband med servicehändelsen, svarar Sibbo kommun som registerförare i sista hand för behandlingen av dem. Serviceproducenten och kommunen ska även säkerställa att de uppgifter som är nödvändiga för att ordna och förverkliga tjänsterna överförs från den ena parten till den andra i de olika skedena av en servicehändelse. Det här möjliggör att varje klients handlingar bildar för dennes vård en nödvändig kontinuerlig helhet, på vilken avgöranden om vården ska grundas.
3. Serviceproducenten ska upprätta handlingarna som innehåller personuppgifter på det sätt som föreskrivs i personuppgiftslagen och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården på motsvarande sätt som i sin egen verksamhet. Med egen verksamhet avses Sibbo kommuns egen serviceproduktion. När serviceproducenten behandlar klient- och patienthandlingar ska denna också iaktta bestämmelserna om behandling av myndighetshandlingar. Serviceproducenten ska hantera handlingarna på det sätt som lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården förutsätter. Om serviceproducenten i sin verksamhet upprättar handlingar manuellt ska kommunen vid användningen av servicesedel se till att dessa handlingar förvaras på motsvarande sätt som inom de tjänster som kommunen själv producerar.

ANSVAR OCH SKADESTÅND

Eventuella skador ersätts i första hand från serviceproducentens försäkring och i sista hand svarar serviceproducenten för dessa enligt skadeståndslagen. Sibbo kommun ansvarar inte för skador som serviceproducenten orsakar servicemottagaren.

8 REGELBOK

8.1 Tillsyn över att regelboken iakttas samt ansvarspersoner

Sibbo kommunen är med stöd av lagen om servicesedlar skyldig att utöva tillsyn över nivån på de tjänster som de privata serviceproducenterna producerar och att avföra en serviceproducent från förteckningen över godkända serviceproducenter, såvida bestämmelserna i regelboken inte iakttas.

När en klient använder servicesedeln står inte Sibbo kommunen i avtalsförhållande till den privata serviceproducent som producerar social- och hälsovårdstjänsterna, men serviceproducenten förbinder sig att iaktta villkoren i denna regelbok. Om serviceproducenten inte uppfyller de villkor som anges i regelboken, kan Sibbo kommun avföra serviceproducenten från förteckningen över godkända serviceproducenter. Serviceproducenten avförs ur förteckningen över serviceproducenter om denne trots två skriftliga anmärkningar inte korrigerar saken som föranlett anmärkningen.

Om serviceproducenten bryter mot de förutsättningar som uppställts för serviceproducenter, kan serviceproducenten omedelbart avföras från registret över serviceproducenter och utbetalningen av servicesedeln avslutas. En avföring ur registret över serviceproducenter är i kraft i två (2) år, efter vilket serviceproducenten åter kan ansöka om att bli upptagen i registret över serviceproducenter.

Serviceproducenten utser en eller flera personer som fungerar som kontaktpersoner och ansvarspersoner i förverkligandet av regelboken och som mottagare av anmälningar. Som Sibbo kommuns kontakt- och ansvarspersoner fungerar direktören för tjänster för äldre och handikappade samt chefen för socialarbetet.

8.2 Ändring av regelboken samt dess giltighetstid

Sibbo kommun har rätt att göra ändringar i bestämmelserna i den här regelboken och/eller dess bilagor. Social- och hälsovårdsutskottet godkänner ändringar i regelbokens allmänna del.

Sibbo kommun meddelar ändringarna skriftligen till serviceproducenten efter att beslutet vunnit laga kraft. Om serviceproducenten inte vill binda sig till de ändrade reglerna, ska denna skriftligen meddela samkommunen om detta inom trettio (30) dagar från att ha mottagit ändringsanmälan. E-post räknas som skriftligt meddelande.

Om ovan nämnda meddelande inte lämnas till Sibbo kommun, förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren från och med den dag som anges i ändringsanmälan, dock tidigast trettio (30) dagar från att ändringsanmälan lämnats.

Denna regelbok är i kraft tillsvidare.

9 SERVICENS INNEHÅLL OCH KVALITETSKONTROLL

9.1 Uppföljning av kvalitetsmätarna och rapportering

Sibbo kommun kan utföra kvalitetsenkäter bland serviceproducentens klienter, och enkäternas resultat kan även utnyttjas av serviceproducenterna. Kvalitetsenkäterna meddelas i förväg och utförs tillsammans med serviceproducenterna.

Som mätare för kvaliteten på klientarbetet används innehållet i besvär, skadeanmälningar, anmärkningar, klagan och reklamationer.

9.3 Anmärkningar, klagan, skadeanmälningar och klientklagomål

Klienten kan ge serviceproducenten och Sibbo kommun respons på servicens kvalitet samt på övriga aspekter som anknyter till en tjänst. Vid behov kan klienten kontakta social- och patientombudsmannen i Sibbo kommun. Serviceproducenten ska informera Sibbo kommun om reklamationer från klienter och patienter, orsakerna som lett till reklamationerna samt åtgärderna som vidtagits på grund av dessa. Serviceproducenten ska varje halvår eller vid behov oftare lämna redogörelser över anmärkningar, besvär, klagan och skadeanmälningar samt lösningar som gjorts utifrån dessa.

Klienten ska till serviceproducenten meddela om förseningar eller fel i tjänsten inom skälig tid, senast 14 dygn från att denne upptäckte förseningen eller felet. Reklamationer ska göras direkt till serviceproducenten. Att ge respons och göra reklamationer är i regel en sak mellan klienten och serviceproducenten. Sibbo kommun deltar inte i behandlingen av avtalstvister mellan serviceproducenten och klienten.

10 RAPPORTERING OM ANVÄNDNINGEN AV TJÄNSTER

Närståendevårdaren svarar för vården av den vårdbehövande och ger serviceproducenten nödvändiga uppgifter som rör vården. Om närståendevårdaren så önskar kan denne till serviceproducenten

överlåta vård- och serviceplanen samt övriga handlingar som klargör situationen med personen som erhåller närståendevård.

Serviceproducenten ska till koordinatör för närståendevården meddela om ändringar i den vårdbehövandes funktionsförmåga och servicebehov. Koordinatör för närståendevården bedömer behovet av stöd för närståendevård på nytt och uppdaterar vid behov vård- och serviceplanen tillsammans med familjen som ger närståendevård. Serviceproducenten ger vårdrespons per telefon eller personligen genom att träffa koordinatör för närståendevården.

Serviceproducenten ska upprätta handlingarna som innehåller klient- och patientuppgifter enligt vad som föreskrivs i personuppgiftslagen, patientlagen och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Handlingarna som rör kunden och som uppkommer under tjänsten ska lämnas in till Sibbo kommun då klientförhållandet upphör.

11 FAKTURERING AV SERVICESEDELNS VÄRDE AV SIBBO KOMMUN

Serviceproducenten är skyldig att till Sibbo kommun meddela perioderna då klienten är frånvarande. Serviceproducenten kan inte fakturera för den tid den vårdbehövande vårdas utanför hemmet.

Faktureringen sker enligt anvisningarna på servicesedelportalen.

Faktureringsperioden är en månad. Serviceproducenten ska registrera de förverkligade servicehändelserna i det elektroniska systemet så snart som möjligt, senast den tredje dagen nästa månad. Ersättningen som betalas till serviceproducenten bildas av de förverkligade servicehändelserna. Servicesedeln är avsedd att användas månatligen. Systemet sänder till serviceproducenten en pdf-bild över fakturan som systemet automatiskt bildat och varifrån uppgifterna överförts för behandling till kommunens ekonomisystem.