

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

YKSILÖLLISEN FYSIOTERAPIAN (KUNTOSALIHARJOITTELU) PALVELUSETELI OHJATUSSA RYHMÄSSÄ

Palveluseteli on tarkoitettu 75 vuotta täyttäneille tamperelaisille kuntosaliharjoitteluun ohjatussa ryhmässä. Palvelusetelin avulla järjestetyn kuntosaliharjoittelun aloittaminen edellyttää, että kaupungin avokuntoutus on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelun kustannuksista setelin suuruisen summan. Asiakas vastaa kuljetuksesta/kulkemisestaan itse.

Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti avokuntoutuksen fysioterapeutin kanssa.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

Palveluntuottaja:
Toimintayksikkö:
Y-tunnus:
Osoite:
Yhteyshenkilö:
Puhelinnumero:
Sähköpostiosoite:
www osoite:
Yksikköemme tarjoaa:
<input type="checkbox"/> ikäihmisten kuntosalitoimintaa ohjatussa ryhmässä

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palveluntuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palveluntuottaja voi sijaita Tampereella. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin.

1. Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot:

		kyllä	ei
1.1.	Jos kyseessä on fysikaalinen hoitolaitos, lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.	Kuntosalitoimintaa harjoittava palveluntuottaja on tehnyt Terveysuojelulain 13 § mukaisen ilmoituksen kaupungille. (Tampereen kaupunki tekee tarkastuskäynnin).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

1.3.	Palveluntuottaja täyttää Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (167/2003) 1 § kohta 4, ehdot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.	Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5.	Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6.	Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Tilat, laitteet ja välineet

		kyllä	ei
2.1.	Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kuntoutuksessa käytettävät tilat ovat siistit, tilavat ja turvalliset. Tilojen tulee soveltua ikäihmisten kuntoiluun. Mikäli tiloissa on musiikkia, on musiikin oltava ikäihmisille sopivaa ja riittävän pienellä äänenvoimakkuudella. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että remonteista tai muista korjaustöistä aiheutuu mahdollisimman vähän häiriötä kuntoutujille, mm. esteettömästä kulusta pitää huolehtia remonttien ajan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	Tilat ovat katutasossa tai tiloihin on järjestetty esteetön kulku (ei portaita, hissit helposti käytettävissä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.	Pukuhuoneissa on riittävän isot kaapit ja penkit vaatteiden vaihtoa varten. Pukuhuoneet ovat riittävän isot mm. rollaattoria varten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Suihkuhuoneissa on suihkutuolit ja liukastumisen estävät materiaalit lattioissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.	Kuntosalilaitteet ovat helppokäyttöisiä ja turvallisia. Säädot ovat yksinkertaisia ja näytöt riittävän isoja ja selkeitä. Laitteiden ympärillä riittävästi tilaa, jotta esim. rollaattorin ja pyörätuolin avulla liikkuminen on mahdollista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

2.6.	Laitteiden ja välineiden huollosta ja kunnossapidosta on suunnitelmat ja vastuuhenkilöt on nimetty. Palveluntuottajalta löytyy ajan tasalla oleva huoltokirja, johon on merkitty tehdyt huollot sekä huoltosuunnitelmat (sähköturvallisuuslaki 14.6.1996/410)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7.	Palveluntuottajalta löytyy tiloista palautelaatikko, johon asiakkaat voivat antaa palautetta toiminnasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Henkilöstö

Henkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan sekä kaupungin kanssa.

Ikäihmisten kuntokartoitukset tekee fysioterapeutti.

		kyllä	ei
3.1.	Kuntoutusyksikön henkilökunnalla fysioterapeutin tutkinto sekä riittävä työkokemus (2vuotta) ja kokemusta lihasvoima- ja kuntosaliharjoittelusta (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.	Palveluntuottaja pyrkii toiminnassaan siihen, että asiakkaalla on koko hoitajakson ajan sama fysioterapeutti toteuttamassa kuntoutusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.	Henkilökunta sitoutuu ohjaamaan asiakkaan muun terveydenhoidon yksikköön asiakkaan terveydentilan niin vaatiessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.	Palveluntuottaja huolehtii ammattitaidon, osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä sekä työnohjauksesta ja palvelun laadunvarmistuksesta. Palveluntuottaja noudattaa alan ammattieettisiä ja ammatillisia ohjeita (Suomen Fysioterapeutit, eettiset ohjeet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5.	Työntekijöillä on voimassa olevat kirjalliset työsopimukset.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

4. Laadun hallinta

		kyllä	ei
4.1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

		kyllä	ei
5.1	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen kuntokartoitus sekä kunto-ohjelma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	Palveluntuottaja tekee yksilöllisen lopputestauksen, josta annetaan palaute kaupungin avokuntoutukseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Turvallisuus

		kyllä	ei
6.1.	Palveluntuottaja huolehtii kuntoutujan turvallisuudesta. Palveluntuottajalla on menettelyohjeet ongelmatilanteita varten, kuten väkivallan uhka, alkoholi- ja huumeongelmat, infektiot sekä tapaturmat. Palveluntuottaja huolehtii muusta asiakasturvallisuudesta ja ensiapuvalmiudesta. Ensiapuvalmiuden edellytyksenä on vähintään Suomen Punaisen Ristin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

	EA 1 - koulutuksen suorittaminen ja ensiaputaitojen ylläpitäminen, voimassa oleva suoritettu hätäensiapu tai kertauskurssi tai vastaavat tiedot ja taidot.		
6.2.	Palveluntuottaja huolehtii siitä, että pelastussuunnitelma on laadittu ja se on ajan tasalla (pelastuslaki 468/2003 ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

		kyllä	ei
7.1	Kaupungin edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	Kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

		kyllä	ei
8.1	Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2	Yksiköllä nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3.	Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4.	Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Maksukäytäntö

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta ikäihmisten kuntosalitoimintaan kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen Tampereen kaupungilta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summaan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 5. päivään mennessä.

Tuottaja on hyväksytty Tampereen kaupungin palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun tilaaja on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täyty tässä lomakkeessa ja sen liitteissä

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

mainittuja ehtoja, kriteerejä ja ohjeita. Näissä tapauksissa hyväksyminen peruutetaan ja palveluntuottaja poistetaan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudumme tässä lomakkeessa mainittujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden sekä liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____

(yrityksen allekirjoitusoikeuden omaavat)

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

- | | |
|---|--------------------------|
| Jos kyseessä on fyysikaalinen hoitolaitos, lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen | <input type="checkbox"/> |
| Ote kuntosalitoimintaa harjoittavan palveluntuottajan Terveysuojelulain 13 § mukaisesta ilmoituksesta toimipaikasta ja toiminnasta, sekä liikuntatiloja koskeva liitelomake | <input type="checkbox"/> |
| Rakennusvalvontaviranomaisen lausunto kohteen käyttötarkoituksesta, lupatilanteesta ja ilmanvaihdon riittävydestä | <input type="checkbox"/> |
| Ennakkoperintärekiote | <input type="checkbox"/> |
| Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista | <input type="checkbox"/> |
| Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista | <input type="checkbox"/> |
| Vakuutusyhtiön todistus työeläkemaksuista | <input type="checkbox"/> |
| Kopio vastuuvakuutuksesta ja potilasvakuutuksesta | <input type="checkbox"/> |
| Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen | <input type="checkbox"/> |
| Palvelun hinta asiakkaalle | <input type="checkbox"/> |
| Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta ja esite | <input type="checkbox"/> |

HAKEMUKSEN PALAUTUSOSOITE:

Tampereen kaupunki
Konsernihallinto
Tilaajaryhmä
PL 487
33101 Tampere

Liitteet:

- liite 1. hintalomake
- liite 2. toimintaohje palveluseteliyrittäjälle

Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi

Liite 1, hintalomake

Palveluntuottajan tarjoaman palvelun hinta

Palvelusetelin arvo muodostuu palvelun kokonaishinnasta, josta on vähennetty asiakkaan omavastuuosuus. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle.

Täydentäkää tarjoamanne palvelun osalta taulukkoon palvelun kokonaishinta:

	Kokonaishinta €
Palvelun hinta: - ikäihmisten kuntosalitoimintaa ohjatussa ryhmässä: 20 kertaa/ 3 kk - ikäihmisten kuntosalitoimintaa ohjatussa ryhmässä: kertakäynti	_____ _____

kyllä / ei

Saako palveluntuottaja
tarjottuun palvelutuotantoon
ulkopuolista rahoitusta, kuten
RAY:n avustusta?

**Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi**

LIITE 2

TOIMINTAOHJE PALVELUSETELIYRITTÄJÄLLE

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät ja hyväksyneet tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle päätös.

Hyväksytyt tuottajat lisätään palvelusetelituottajalistalle, jonka asiakas saa internetistä ja/tai kaupungin työntekijältä. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kaupunki on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palvelusetelipäätöksellä kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelipäätös tehdään määräajaksi (3 kuukautta).

Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältymää palvelua, hän kustantaa sen itse.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottajan ja asiakkaan on hyvä tehdä keskenään palvelusopimus. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävä palvelu. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti ja palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana. Palvelusetelisitoumuksella kaupunki sitoutuu maksamaan asiakkaan valitsemien palvelujen kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

**Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi**

Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on 200 euroa. Palveluseteli on voimassa kolme kuukautta ja sisältää 20 (kaksikymmentä) kuntosalilla käyntikertaa ja palvelutarpeen arvioinnin kaupungin avokuntoutuksessa.

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hinta on voimassa 31.12.2012 asti, tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Tampereen kaupungin tilaajaryhmään 31.10. mennessä.

Laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain Ikäihmisten palvelujen lautakunnan hyväksymään palveluun.

Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista

Laskutusosoite:

Tampereen kaupunki
Konsernihallinto
Tilaajaryhmä
PL 487
33101 Tampere

Liitteet osoitteeseen:

Tampereen kaupunki
konsernihallinto
Ostopalvelut
PL 487
33101 Tampere
Laskun verkkolaskuosoite: OTV-tunnus 00370211675211103

Laskituksen osalta yhdyshenkilö:

vastaava ostopalvelusuunnittelija Birgit Viitanen puh. 050 5647299

Laadunvalvonta

**Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä (asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien erittely)

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas-/ sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänelle tulee vastuu yksityisten palvelujen tuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta ja sopivan kunnan hyväksymän palvelujen tuottajan valitsemisesta.

Palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyksistä

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä hyväksymiskriteereissä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

**Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi**

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalla. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä.

Tuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuita tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Tampereen kaupunki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

**Hakemus ikäihmisten yksilöllisen fysioterapian
(kuntosaliharjoittelu) palvelusetelituottajaksi**

Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, ja opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Tampereen kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palvelun tuottaja ja Tampereen kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Tampereen kaupunki. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti Tampereen kaupungin arkistoon, Frenckellinaukio 2 B, 33100 TAMPERE.