

Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja

Hyvinvointia
yhdessä.

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa	3
2	Palvelun tarkoitus ja tavoite.....	3
3	Asiakkaan oikeudet	3
4	Palvelusetelin myöntäminen ja käyttöönotto	4
5	Setelin arvo ja omavastuu.....	5
6	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	6
6.1	Palvelukerran peruutus.....	6
6.2	Palvelun virhe	7
6.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset	7
6.4	Sopimuksen irtisanominen	8
6.5	Vahingonkorvaus	8
6.6	Reklamaatio ja palaute	8
6.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	9
6.8	Maksuehdot.....	9
6.9	Salassapitovelvollisuus	9
6.10	Asiakkaan oikeussuoja.....	9
7	Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset	10
8	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	11
8.1	Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu.....	11
8.2	Kotiin tuotettava palvelu.....	13
9	Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet.....	13
9.1	Kotiin annetussa palvelussa	13
9.2	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen tai lyhytaikaishoito	14
10	Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle	14
11	Valvonta ja laadun hallinta	15
12	Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi	16
13	Laskutus	16
14	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen	17

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (myöhemmin Keusote) omaishoidon lakisääteisen vapaan järjestämisen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan (937/2005) palvelun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän ja yleisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

2 Palvelun tarkoitus ja tavoite

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuvaa sosiaalipalvelua, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Omaishoidon vapaan aikaisella palvelulla tarkoitetaan omaishoidettavan aikuisen tai lapsen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totuttuun elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Omaishoidon lakisääteisen vapaan tavoitteena on tukea omaishoitajaa omaisen / läheisen hoitotyössä sekä omaishoidettavan kotona asumista.

3 Asiakkaan oikeudet

Kaikilla omaishoitosopimuksen tehneillä omaishoitajilla on lakisääteinen oikeus omaishoidon vapaisiin omaishoitosopimuksen mukaisesti. Oikeus vapaisiin perustuu hoidon sitovuuteen (Laki omaishoidon tuesta 937/2005).

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen asiakassuunnitelman mukaisesti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden asiakas maksaa itse.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen

piiriin. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6 §)

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

4 Palvelusetelin myöntäminen ja käyttöönotto

Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jolle on tehty päätös omaishoidon tuesta ja siihen perustuva omaishoitosopimus omaishoitajan ja Keusoten kanssa. Palveluseteli voidaan myöntää myös muun omaishoidon tueksi tarveharkinnan ja määrärahojen puitteissa silloin kun omaishoitajan antama hoito ja huolenpito on päivittäin sitovaa ja omaistaan hoitavan tehtävät on kirjattu hoidettavan asiakassuunnitelmaan, mutta hoitaja ei halua tehdä sopimusta omaishoidon tuesta.

Palveluseteli myönnetään omaishoidettavan nimellä.

Omaishoitajan lakisääteiset vapaat ovat käytettävissä niiden kertymisvuotta seuraavan vuoden huhtikuun loppuun mennessä. Vapaita voi käyttää vain omaishoitosopimuksen voimassaolon aikana. Palvelusetelin voimassaoloaika määritetään palvelusetelissä.

Omaishoitoperheen kanssa yhteistyössä laadittuun asiakassuunnitelmaan on kirjattu hoidettavan hoidon järjestämistapa omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajalta. Hoidon järjestämistapaa valittaessa huomioidaan omaishoitajan ja hoidettavan näkemys. Omaishoitajalla tai -hoidettavalla ei kuitenkaan ole ehdotonta oikeutta määritellä vapaiden aikaisen hoidon järjestämistapaa.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan aikainen hoito voidaan järjestää hoidettavalle palvelusetelillä

- ympärivuorokautisessa palveluasumisessa
- lyhytaikaishoidossa
- kotiin annettavana hoidon ja hoivan palveluna

Omaishoitajan lakisääteiset vapaat voidaan toteuttaa myös yhdistelemällä yllä olevia järjestämistapoja.

Myöntäessään palvelusetelin Keusoten tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot. Keusoten on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatuaan palvelusetelipäätöksen, asiakas tai hänen puolestaan asioija kirjautuu asiakkaan palvelusetelipäätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot ja lista Keusoten hyväksymistä palveluntuottajista. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin myös Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla. Jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä järjestelmiä, hänelle voidaan toimittaa järjestelmästä tulostettu palveluntuottajien lista.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten palveluseteli palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai hänen edustajansa toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

Keusoten työntekijä auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi Keusoten työntekijä tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- Asiakas tai hänen edustajansa haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata hänet Keusoten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- Asiakas tai hänen omaisensa / läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä hankittavasta palvelusta.
- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta

5 Setelin arvo ja omavastuu

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Keusote tarkastaa omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelin arvon ja määrärahan kerran vuodessa.

Palveluseteleitä voidaan myöntää omaishoidon lakisääteistä vapaata varten enintään kolme (3) kuukautta kohden ja 36 kalenterivuotta kohden. Ympäri vuorokautisessa hoidossa ateriat sisältyvät palvelusetelin arvoon. Ympäri vuorokautista hoitoa järjestävään

yksikköön matkustaessaan asiakas vastaa matkakustannuksista itse. Kotiin annettavissa palveluissa matkakulut kuuluvat palveluntuottajan hintaan.

Asiakkaalta ei veloiteta omavastuuosuutta, niin kauan kuin asiakkaan palvelusetelillä on arvoa. Mikäli arvo ylittyy, palveluntuottaja laskuttaa ylittävän osuuden kokonaisuudessaan asiakkaalta.

6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään asiakkaan tai hänen omaisensa tai hänen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta palvelusta. Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Sopimuksessa sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palvelusetelijärjestelmässä Keusote ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan Keusotelta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Sopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö, aika ja määritellään palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Asiakkaan saaman palvelun ja tuen tulee olla laadukasta ja vastata sisällöltään palvelupäätöksessä määriteltyjä tarpeita. Palvelusetelillä ei voi tuottaa muita palveluita. Muista tuotetuista palveluista asiakas ja palveluntuottaja sopivat erikseen. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Tämä palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus koskee vain omaishoidon lakisääteisenä vapaana tuotettavia palveluita.

6.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) kalenteri päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Tästä tulee ilmoittaa asiakkaalle ja Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii uudesta ajasta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy käynniltä yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä, eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloitukseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ympärivuorokautisessa hoidossa tai lyhytaikaisoidossa ilman veloitusta 48 tuntia ennen

hoitojakson alkua, ilmoittamalla tästä palveluntuottajalle ja setelin myöntäneelle Keusoten työntekijälle. Mikäli peruutus tapahtuu tämän jälkeen ilman hyväksyttävää syytä (hyväksyttävä syy on esim. hoidettavan sairaalaan joutuminen), omaishoitaja menettää yhden vapaapäiväoikeiden. Asiakkaalta ei peritä peruuntuneista hoitojaksoista omavastuuosuutta. Keusote ei maksa peruuntuneista käyntikerroista palveluntuottajalle.

Kotiin annettavassa hoidossa peruutus tulee tehdä 24 tuntia ennen sovittua hoitoa. Mikäli hoito on jäänyt peruuttamatta ilman hyväksyttävää syytä (hyväksyttävä syy on esim. hoidettavan sairaalaan joutuminen) ja palveluntuottaja menee sovitusti asiakkaan luokse, maksaa asiakas itse palveluntuottajalle yhden (1) tunnin mukaisen korvauksen palveluntuottajan ilmoittaman tuntihinnan mukaan. Keusote ei maksa peruuntuneista käyntikerroista palveluntuottajalle.

6.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa 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 antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

6.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

6.4 Sopimuksen irtisanominen

Sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin ennen päättymispäivää. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisesta on informoitava palvelusetelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen 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 sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

6.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

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 lisäänty.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

6.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot asiakas esittää suoraan palveluntuottajalle joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaan tulee toimittaa tieto antamastaan kirjallisesta reklamaatiosta myös Keusoten palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata kirjallisesti reklamaatioon viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeellä. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

6.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

6.8 Maksuehdot

Sopimuksesta tulee ilmetä, kuinka usein laskutus tapahtuu. Asiakkaalle tulee varata vähintään 14 päivän maksuaika laskujen maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä.

6.9 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Salassapitovelvollisuuteen sitoudutaan sopimuksen allekirjoituksen myötä.

6.10 Asiakkaan oikeussuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisiä palveluntuottajia ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

7 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan sääntökirjan mukaiset palvelut Keusotelle ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja lyhytaikaishoidossa hintaan 152,80 euroa / vrk.

Hinnan tulee sisältää toimisto- ja hallintokulut, hyvinvointialueen osuuden palvelusta sekä asiakkaan omavastuuosuuden.

Kotiin annettavassa hoidon ja hoivan palvelussa palveluntuottaja ilmoittaa tuntihinnan, eriteltynä vain niille päiville ja kellon ajoille, jolloin palveluntuottaja tuottaa kyseistä palvelua

- arki klo 7–18
- arki klo 18–22
- la klo 7–18
- la klo 18–22
- su klo 7–18
- su klo 18–22

Hinnan tulee sisältää toimisto- ja hallintokulut, hyvinvointialueen osuuden palvelusta, asiakkaan omavastuuosuuden ja matkakulut.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevassa laissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee olla Soteri rekisterissä.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen lupa- ja valvontavirasto.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Keusoten nimeämään vastuuhenkilöön heti, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia. Yhteydenottoa vaativia asioita ovat esimerkiksi asiakkaan muuttunut palveluntarve tai asiakkaan kunto on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan suojavälineet ja tarvikkeet, esimerkiksi suojakäsineet ja käsihuuhteet, työntekijöilleen.

Palveluntuottajan tulee kohdistaa palvelusetelillä tuotettu palvelu asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Palveluntuottaja voi toteuttaa asiakassuunnitelman ulkopuolisia toimia vain silloin, kun ne ovat satunnaisia, tilapäisiä tai määräaikaista. Mikäli asiakkaan tarpeet ovat pitkäaikaisia

tai pysyviä, palveluntuottajan tulee olla välittömästi yhteydessä Keusoten nimeämään yhteyshenkilöön asiakassuunnitelman päivittämiseksi.

8 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään samaa osaamista kuin Keusoten omassa toiminnassa. Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä ammattitaitoista, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, omaisten / läheisten kanssa. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävä suomen kielen taito. Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaisuuksiin käytetään vain valmiiksi perehdytettyjä henkilöitä.

Palveluntuottajan pitää nimetä vastuuhenkilö, jonka tulee olla tavoitettavissa virka-aikana klo 8–16 reklamaatioiden, asiakaspalautteiden ja muiden mahdollisten asioiden käsittelyä varten. Palveluntuottajan nimetty vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelu täyttää laissa, asetuksissa ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon opistotasoinen tutkinto. Vastuuhenkilöllä on oltava palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavista palvelutoimituksista. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

8.1 Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu

Toimitilojen on oltava lain mukaiset ja niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE- merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluseteli kattaa:

- Ympäri vuorokautisen hoidon ja huolenpidon.

- Päivittäisissä toiminnoissa avustamisen.
- Ateriat.
- Lääkehoidon asiakkaan omilla lääkkeillä.
- Asiakkaan hoidossa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia hoitotarvikkeita ja vaatteita.
- Viriketoiminta ja ulkoilu kuntouttavalla työotteella.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on ajantasainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla suoritettuna lääkehoidon osaaminen verkossa oppimateriaali, joko Awanic, ProEdu Oy tai Skhole Oy vastaavat osiot. Katso vastaavuus taulukko alla.

Keusotessa käytössä oleva lääkehoidon verkkokurssi (Awanic)	Skholen lääkehoidon kurssit (Skhole Oy)	Pro Edun lääkehoidon kurssit (ProEdu Oy)
LOP lääkehoidon osaaminen perusteet (teoria ja laskut)	Lääkehoito (teoriatentti) + Lääkelaskenta (laskutentti)	Lääkehoidon teoriaperusteet (teoriatentti) + Lääkelaskennan koulutus (laskutentti) + Ihonalaisen injektion (s.c.) antamisen teoriakoulutus + Lääkkeiden yhteisvaikutukset
LOP PKV (sis. N-lääkkeet)	PKV-lääkehoito (sis. N-lääkkeet)	PKV-lääkelupakoulutus (sis. N-lääkkeet)

Palveluntuottajan palveluun osoittamilla lähihoitajilla ja perushoitajilla tulee olla lääkärin allekirjoittama kirjallinen lupa seuraaviin tehtäviin;

- lääkeinjektion pistäminen ihonalle
- luonnollista tietä annettavan PKV-lääkkeen jakaminen ja antaminen
- luonnollista tietä annettavan N-lääkkeen jakaminen ja antaminen

Vaativan lääkehoidon osaaminen tulee olla varmistettu teoriaopintojen hyväksytyllä suorittamisella sekä käytännön näytöillä. Lääkärin allekirjoituksella varmistettu lääkelupadokumentti tulee esittää Keusotelle pyydettäessä.

Osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein turvallinen lääkehoito oppaan mukaisesti. (STM 2021:6). Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkärin allekirjoituksella vahvistettu lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty.

8.2 Kotiin tuotettava palvelu

Omaishoitoperheen kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata omaishoitoperhettä välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta Keusoten omaishoidon- tai vammaispalvelun henkilöstölle.

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluseteliyrittäjä tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista. Alla oleva palvelukuvaus sisältää tehtäviä, joita ko. palveluja annettaessa voidaan toteuttaa. Kaikkia palvelukuvaukseen kuuluvia tehtäviä ei välttämättä suoriteta, vaan palvelu perustuu aina asiakkaan ensisijaiseen tarpeeseen.

- Ajankohdasta ja päivän työtehtävistä sopiminen asiakkaan ja omaishoitajan kanssa.
- Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esim. riisuminen ja pukeminen, peseytyminen, ym. hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, asennon muutokset, liikkumisessa avustaminen.
- Ravitsemuksesta huolehtiminen ja ohjaus, tarvittaessa ruuan valmistaminen.
- Terveystilan ja voinnin seuranta sekä tarpeen mukainen hoito ja hoitoon ohjaus.
- Viriketoiminta ja ulkoilu toimintakykyä tukevalla työotteella.
- Tarvittaessa asiointi - ja saattoapu kodin ulkopuolelle.
- Tarvittaessa valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen.
- Tarvittaessa omaishoidettavan seurannoista huolehtiminen kotimittareita käyttäen (esim. RR, verensokeri).
- Asiakkaan tarpeista lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa.
- Asiakkaan sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen.
- Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa.
- Asiakkaan avustamista häntä koskevien etuuksien hakemisessa.
- Omaishoitajan ja omaishoidettavan henkinen tukeminen ja keskustelu.

Tuotettava palvelu ei sisällä viikko- tai perussiivousta, pihatöitä tai laboratoriokokeita.

9 Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee liittää hakemukseen sääntökirjan yleisessä osassa edellytetyjen liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat.

9.1 Kotiin annetussa palvelussa

- Soteri päätös (ikäihmisten osalta läkkäiden kotihoito, vammaisten osalta Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito).

- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, lääkehoitoluvat ja merkintä, että rikosrekisteriote on tarkastettu) päivitettävä vuosittain Palse.fi-portaaliin 31.3 mennessä.

9.2 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen tai lyhytaikaishoito

- Soteri päätös, palvelu iäkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen ja / tai iäkkäiden yhteisöllinen asuminen.
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, lääkehoitoluvat ja merkintä, että rikosrekisteriote on tarkastettu) päivitettävä vuosittain Palse.fi-portaaliin 31.3 mennessä.
- Lääkehoitosuunnitelma, jonka lääkäri on allekirjoittanut, päivitettävä vuosittain Palse.fi-portaaliin 31.3. mennessä.

10 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta. Palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Palveluntuottaja nimeää rekisterinpidosta ja tietosuoja-asioista vastaavat henkilöt. Palveluntuottaja oma-aloitteisesti tiedottaa vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoittaa niistä palvelusetelin myöntäneelle Keusoten yhteistyökumppanille viipymättä.

Palveluntuottajan palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajalla tulee olla uusia työntekijöitä varten kirjallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma esitetään tilaajalle tarvittaessa.

Palveluntuottaja vastaa yhteistyössä tilaajan kanssa henkilökunnan työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Työturvallisuuslakia on noudatettava soveltuvin osin myös työssä, jossa työntekijä tekee sopimuksen mukaista työtä asiakkaan luona yksityiskodissa tai vastaavissa olosuhteissa.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Sekä sitoutuu tarkistamaan työntekijän rikosrekisteriotteen, kun työntekijä ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ-, virka- tai palvelussuhteeseen vähintään kolmen kuukauden mittaiseksi ajaksi yhden vuoden sisällä, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Palveluntuottaja on varmistanut työntekijän tartuntatautilain 55 § mukaisen tuberkuloosiin liittyvän terveystarkastuksen.

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään vaitiolovelvollisuutta asiakasta koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on otettava työsopimuksiinsa ehto vaitiolovelvollisuudesta. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

11 Valvonta ja laadun hallinta

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Keusote voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkostossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalin sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan asiakkaan ikä, yksilölliset tarpeet ja vastata niihin sekä tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Tuotettujen palveluiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Palvelun tulee tukea asiakkaan

elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toimissa siten että ne säilyisivät tai parantuisivat. Nämä auttavat asiakasta omatoimisessa ja mahdollisimman itsenäisessä elämässä omassa kodissa.

12 Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottaja kirjaa Palse.fi järjestelmään hoitopalautteen jokaisen laskutuksen yhteydessä. Hoitopalautteeseen kirjataan lyhyt kuvaus käynnillä tehdyistä asioista. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Keusote vie omiin asiakas- ja potilasjärjestelmiinsä palveluntuottajan kirjaamat hoitopalautteet Keusoten ohjeen mukaan.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Myös Keusote kerää asiakaspalautetta ja tekee asiakaspalautekyselyitä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Hilmo-tiedot THL:lle THL:n ohjeen mukaan.

13 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaan ~~kunnalla~~ hyvinvointialueella on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat Palse.fi-portaalin sähköiseen järjestelmään heti kun palvelutapahtuma on suoritettu. Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse. fi -portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja

lähettää kuukausikohtaisen palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästänsä joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveysten- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37–38 § tai ~~Kunnat~~ hyvinvointialue 130a §

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo Keusote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta niin kauan kuin asiakkaan palvelusetelillä on saldoa. Saldon loputtua koko palvelun hinta laskutetaan asiakkaalta. Asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakkaan kanssa sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Keusote ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan asiakassuunnitelman kuulumattomien palveluiden kustannuksista.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku.

Keusoten maksuaika laskuille on 30 vuorokautta.

14 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Keusote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli Keusote lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keusotelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.