

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja



Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus xx.x.2024 § xx

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	3
2	Palvelun tavoite ja toiminta	3
3	Asiakkaan oikeudet.....	3
4	Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö.....	4
4.1	Palvelusetelin käyttö.....	6
5	Palvelusetelin arvo	7
6	Palvelun sisällön vaatimukset.....	7
7	Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset	8
7.1	Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet	8
7.2	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	9
7.3	Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle	10
8	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus.....	11
8.1	Palvelukerran peruutus.....	12
8.2	Palvelun virhe	12
8.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset	13
8.4	Sopimuksen irtisanominen	13
8.5	Vahingonkorvaus	13
8.6	Reklamaatio ja palaute.....	14
8.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen	14
8.8	Maksuehdot	15
8.9	Salassapitovelvollisuus.....	15
8.10	Asiakkaan oikeussuoja.....	15
9	Valvonta ja laadun hallinta	15
10	Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi	16
11	Laskutus.....	17
12	Sääntökirjan sitovuus ja muutokset.....	18

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (Keusote) tilapäisen kotihoidon palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen- 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 palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §:n tarkoittamaa kotihoitoa tilapäisenä kotihoitona.

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

2 Palvelun tavoite ja toiminta

Tilapäinen kotihoito on määräaikaista, enintään 4 viikkoa kestävä palvelua. Palvelutarpeen arvioinnin hetkellä palvelutarve vaikuttaa lyhytaikaiselta. Palvelu on tarkoitettu asiakkaalle, jonka toimintakyky on väliaikaisesti heikentynyt ja hoidon tarve on tilapäistä, eikä asiakas kykene asioimaan Keusoten avopalveluissa itsenäisesti tai saattajan turvin. Lisäksi hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä. Mikäli tilapäisen asiakkuuden aikana huomataan asiakkaalla olevan laajempi avun ja tuen tarve, hänet ohjataan arviointijaksolle.

Tilapäisen kotihoidon palvelun tavoitteena on tukea kotona asumista ja omatoimista elämää sekä kannustaa omien voimavarojen käyttöön. Tavoitteena on tukea myös omaisia ja lähipiiriä osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Hoidon ja palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakassuunnitelmassa, joka on tehty yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan palveluista palvelusetelin myöntämispäätöksen mukaisesti.

3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Keusote maksaa asiakkaan palvelupäätöksen mukaisten palveluiden kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden eli omavastuusuuden asiakas

maksaa itse suoraan palveluntuottajalle. Asiakkaan omavastuunosuus määräytyy palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000 9 §) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992 6 §) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

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. (Palvelusetelilaki 601/2022 6 §)

Keusoten tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot, jotta palvelu voidaan asiakkaalle aloittaa. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys siitä mitä tietoja hänestä palveluntuottajalle annetaan. Asiakkaalla on myös oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytöstä.

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. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä tarkoitettuja kotiin annettavia palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä.

Mikäli Keusote lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus tilapäiseen kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan Keusoten muihin palveluihin. Palvelusetelioikeus päättyy, mikäli asiakkaan tilapäinen palveluntarve päättyy.

4 Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö

Palvelusetelin avulla järjestetyn tilapäisen kotihoidon aloittaminen edellyttää aina, että Keusoten palvelusetelin myöntämiseen oikeutettu henkilö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, kirjannut asiakassuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Mikäli asiakkaan palvelutarve pitkittyy, asiakas siirtyy arviointi- ja kotikuntoutuspalvelun (ARKI-tiimi) arviointijaksolle, jossa arvioidaan asiakkaan kokonaistilanne ja säännöllisten palveluiden tarve.

Tilapäisen kotihoidon palvelua myönnetään palvelusetelillä maksimissaan 2 tuntia vuorokaudessa.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää

- henkilölle, jonka toimintakyky on väliaikaisesti heikentynyt ja hoidon tarve on tilapäistä.
- hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista.
- asiakas täyttää tilapäisen kotihoidon myöntämisen perusteet (liite 1)
- asiakas ei kykene asioimaan avoterveydenhuollon palveluissa itsenäisesti, saattajan tai Kela-taksin turvin.
- leikkauksen jälkeen määräaikaisen säännöllisen injektion pistoon, ensisijaisesti asiakas tai läheinen opetetaan injektion pistämiseen.
- leikkausten jälkeisissä silmälääkityksissä vain, jos kaikki muut keinot on käytetty.
- tukisukkien laitto ja poisotto silloin kun se on lyhytaikaisen lääkinnällisen hoidon peruste.

Henkilö ohjataan yksityisten palvelujen piiriin, jos asiakas tarvitsee palveluna esimerkiksi

- yksittäisen sairaanhoidollisen toimenpiteen, kuten verikokeet, korvahuuhtelu, ompeleiden poisto, lääkainjektio ja rokotukset. Poikkeuksena omaishoidon tuen asiakkaat.

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaalle jos,

- kyse on omaishoitajan lakisääteisestä vapaasta tai henkilökohtaisen avustajan sairauspoissaolojen sijaistamisesta.
- asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
- asiakas tarvitsee yöaikaista hoitoa.
- asiakas ei täytä Keusoten hyvinvointialueen päättämiä tilapäisen kotihoidon myöntämisperusteita

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää yllä kuvatuista käytännöistä poiketen erityisin perustein niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla ei ole mitään muuta mahdollisuutta saada palvelua ja asiakkaalla on todettu tosiasiallinen este hankkia palvelu itsenäisesti tai saattajan turvin avopalveluista. Nämä perusteet on tällöin arvioitu merkittäviksi palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusetelin myöntämisen yhteydessä.

4.1 Palvelusetelin käyttö

Keusoten palvelusetelin myöntäjä kartoittaa tilapäisen kotihoidon palvelusetelipalveluntuottajien keskuudesta, kuka heistä pystyy ottamaan uuden asiakkaan. Asiakas / omainen / läheinen saa tiedon näistä palveluntuottajista. Asiakas / omainen / läheinen valitsee näiden tuottajien joukosta itselleen sopivimman.

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli ja palvelupäätös. Asiakas tai hänen puolestaan asioija voi kirjautua asiakkaan päätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot. Hän voi seurata Palse.fi-portaalista mm. palvelusetelin käyttöä. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla.

Palvelusetelin myöntäjä toimittaa valitulle palveluntuottajalle palvelusetelin tuottajan kappaleen. Asiakas tai puolesta-asioija tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana. Ennen palveluntuottajan vaihtoa asiakkaan tulee olla yhteydessä Keusoten palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön.

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.

Palveluseteli on henkilökohtainen ja tarkoitettu käytettäväksi ajanjaksolla, jolle se on myönnetty. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelillä ei voi hankkia seuraavia palveluita:

- sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § mukaisia tukipalveluita
- turvapalvelua (turvapuhelimen ja sen lisälaitteiden asennuskäynnit ja hälytyskäynnit).
- terveydenhuoltolain (1326/2010) 3 §:ssä tarkoitetun erikoissairaanhoidon mukaisen hoidon järjestämistä potilaan kotona.
- asiakassuunnitelman ulkopuolisia palveluita.

5 Palvelusetelin arvo

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on tasasuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

Palvelusetelin enimmäisarvo;

- arki 31 euroa tunnilta
- lauantai 41 euroa tunnilta
- sunnuntai ja arkipyhä 68 euroa tunnilta

Palvelusetelin käyttäjälle muodostuu aina omavastuuosuus lukuun ottamatta niitä asiakasryhmiä, joilla on lakiin perustuva oikeus maksuttomiin palveluihin, mikäli ko. palvelu myönnetään heille palvelusetelillä. Palvelusetelin arvon ja palveluhinnan erotuksen asiakas maksaa suoraan palveluntuottajalle.

Palvelusetelin arvoa on korotettava säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan asiakkaalle päätös. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 8§).

6 Palvelun sisällön vaatimukset

Tilapäisen kotihoidonpalvelun tulee vastata sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Palvelun tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Toiminnassa käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirjaa.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy tarvittaessa heti asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asiakkaan hoitoon tarvittavat työvälineet kuten Keusoten omassa toiminnassa, mm. verensokerimittari ja liuskat, Marevan -lääkehoidon vierimittari ja liuskat, verenpainemittari ja stetoskooppi, vaaka, kuumemittari, korvalamppu, haavanhoitoinstrumentit, ensiaputarvikkeet ja happisaturaatiomittari. Laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt näiden osalta on nimetty. Näytteiden ottoon sisältyvät välineet palveluntuottaja noutaa Keusoten näytteenottopisteistä.

Palveluntuottaja tarvittaessa avustaa asiakasta hoitotarvikkeiden hankinnassa. Hoitotarvikkeita saavat maksutta pitkäaikaissairaat, joilla on ainakin kolme (3) kuukautta kestävä hoitotarvikkeiden tarve, Keusoten hoitotarvikejakelusta voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeet löytyvät <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/hoitotarvikejakelu/> Alle kolmen kuukauden tarpeeseen hoitotarvikkeet asiakas hankkii ja kustantaa itse.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman mukaisesta palvelun tuottamisesta samassa laajuudessa kuin Keusote tuottaa palvelun niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Keusoten nimeämään vastuuhenkilöön heti, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia. Yhteydenottoa vaativia asioita ovat esimerkiksi asiakkaan muuttunut palvelutarve: asiakkaan kunto on heikentynyt tai kohentunut ja palveluita pitää lisätä tai vähentää tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin tai jos asiakas peruu tai lopettaa palvelun.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Asiakkaan tulee saada palveluntuottajan vastuuhenkilön yhteystiedot, johon hän voi tarvittaessa ottaa yhteyttä.

7 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilapäisen kotihoidon enimmäistuntihinta. Tuntihinnan tulee sisältää kilometrikulut, hallinto- ja toimistokulut, hyvinvointialueen osuuden palvelusta sekä asiakkaan omavastuuosuuden. Tuntihinnat ilmoitetaan alla oleville päville ja kellonajoille, vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa tilapäisen kotihoidon palvelua kyseisenä päivänä ja aikana.

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

Kotikäynnin pituus on määritelty asiakassuunnitelmassa. Silmätippa asiakkaalla keskimääräinen käyntiaika on 15 minuuttia kerta.

7.1 Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet

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

- Palveluntuottaja on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Soteri rekisterissä.
- Lääkehoitosuunnitelma
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, lääkehoitoluvat, rikosrekisteriote tarkastettu)

7.2 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. Henkilöstöllä on oltava kotihoidossa tarvittavaa monipuolista osaamista sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden sosiaali- ja 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)	Hyväksi luettavat verkkokurssit	
	Skholen lääkehoidon kurssit (Skhole Oy)	Pro Edun lääkehoidon kurssit (ProEdu Oy)
LOP lääkehoidon osaaminen perusteet (teoria ja laskut)	Lääkehoito (teoriantenti) + Läkelaskenta (laskutentti)	Läkehoidon teoriaperusteet (teoriantenti) + Läkelaskennan koulutus (laskutentti) + Ihonalaisen injektion (s.c.) antamisen teoriakoulutus + Lääkkeiden yhteisvaikutukset
LOP PKV (sis. N-lääkkeet)	PKV-lääkehoito (sis. N-lääkkeet)	PKV-läkelupakoulutus (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 lääkehoitosuunnitelma, jonka lääkäri on hyväksynyt. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty.

Jos palveluntuottaja ottaa veri- ja muita laboratorionäytteitä, palveluntuottaja huolehtii siitä, että hoitohenkilöstöllä on valmiudet ja riittävä osaaminen veri- ja muiden laboratorionäytteiden asianmukaisesti ottamiseen. Lähihoitajilla täytyy olla tätä varten lisäkoulutus ja näytöt osaamisesta.

Palveluntuottaja huolehtii ja seuraa sitä, että henkilöstö suunnitelmallisesti torjuu infektioita osana asiakkaiden hoitoon liittyvää asiakas-/potilasturvallisuutta ja henkilöstöllä on tarvittava tartuntatautilain mukainen suojaus. Palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus (EA 1).

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 Palse.fi-palveluseteliportaaliin.

7.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan suojavälineet ja tarvikkeet, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja käsihuuhteet työntekijöille. Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Palveluntuottaja nimeää myös rekisterinpidosta ja tietosuojaa-asioista vastaavat henkilöt. Palveluntuottaja oma-aloitteisesti tiedottaa

vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoittaa niistä palvelusetelin myöntäneelle ja Keusoten yhteistyökumppanille kirjallisesti viipymättä.

Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaiset on perehdytetty. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Lisäksi palveluntuottaja varmistaa työntekijän tartuntatautilain 55 § mukaisen tuberkuloosiin liittyvän terveystarkastuksen.

Yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa palveluntuottajan velvollisuus on pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 1.1.2024).

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajalla tulee olla uusia työntekijöitä varten kirjallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma esitetään tilaajalle tarvittaessa.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. 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.

8 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään asiakkaan tai hänen omaisensa tai hänen laillisen edunvalvojansa kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta tilapäisestä kotihoidosta. Sopimuksessa sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Sovitaan tarvittaessa esimerkiksi kodin avaimen luovuttamisesta ja käyttämisestä sekä pyykin- ja astianpesukoneen päälle jättämisestä, kun palveluntuottaja poistuu asunnosta. Keusote ei korvaa eikä vastaa asiakkaan avaimiin tai raha-asioihin liittyvistä käytännöistä tai haasteista.

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.

8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle ja Keusoten palvelusetelin myöntäneelle henkilölle. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy käynniltä yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä, eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa.

Mikäli asiakas ei ole riittävän ajoissa ilmoittanut palveluntuottajalle peruuntuneesta käynnistä ja palveluntuottaja on jo ehtinyt mennä asiakkaan luokse maksaa asiakas kyseisen käynnin kokonaan itse palveluntuottajalle. Mikäli kuitenkin peruutus on johtunut yllättävästä tapahtumasta, esimerkiksi asiakas on joutunut sairaalaan ja katsotaan ettei asiakas ole voinut siitä palveluntuottajalle ajoissa ilmoittaa korvaa Keusote palveluntuottajalle palvelusetelin arvon. Palveluntuottaja ei veloita asiakkaalta omavastuusuutta.

8.2 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.

8.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. 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 pidättyä 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.

8.4 Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

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. Asiakkaan tulee ilmoittaa tästä Keusoten palvelusetelin myöntäneelle henkilölle.

8.5 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.

8.6 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. Asiakkaan tulee toimittaa tieto antamastaan reklamaatiosta myös Keusoten palvelusetelin myöntäneelle taholle. Palveluntuottajan tulee vastata kirjallisesti reklamaatioon asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.7 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 ratkaisuksista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

8.8 Maksuehdot

Sopimuksesta tulee ilmetä miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakasta. Kuinka usein laskutus tapahtuu. Asiakkaalle tulee varata vähintään 14 vuorokautta maksuaikaa laskujen maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä. Keusote maksaa asiakkaan palvelupäätöksen mukaisista kotihoidon palveluista enintään palvelusetelillä määritellyn summan. Asiakas huolehtii itse omavastuusuuden maksamisesta.

8.9 Salassapitovelvollisuus

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

8.10 Asiakkaan oikeussuoja

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

9 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 olla julkisesti nähtävillä

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 viivymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain.

10 Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajalla on käytössään oma asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan kotikäynnit, niiden ajankohdan, keston ja palvelun sisällön omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tai vastaavaan asiakirjaan. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin. Palvelutapahtumat tulee kirjata palveluntuottajan omaan sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Keusoten lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Keusoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä, asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa, sekä 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.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto ja muut Keusoten palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot 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

11 Laskutus

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

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palse.fi-portaaliin viiden (5) päivän kuluessa palvelutapahtumasta. Palveluntuottajan tulee antaa hoitopalaute aina tilapäisen kotihoidon palvelujakson päättyessä palse.fi portaaliin.

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.

Asiakkaan sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja Keusotelta palvelusetelin arvon, mikäli palveluntuottaja on tehnyt asiakkaan luokse käynnin kyseisenä päivänä. Tapahtumakirjaus tehdään normaalisti, ja tapahtuma tulee mukaan Palse.fi-portaalissa tehtävään laskutusaineistoon. Kokonaisilta asiakkaan poissaolopäiviltä ei palveluntuottajalle makseta palveluseteliä eikä asiakkaalta veloiteta omavastuuosuutta. Samoin toimitaan myös, jos asiakas on koko päivän omaisen / läheisen hoidossa. Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan viipymättä asiakkaan poissaoloista palvelusetelin myöntäneelle henkilölle, huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu
- hoitopalaute on kirjattu **palvelun päättyessä**
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37–38 § tai 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 laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat asiakassuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Keusote ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsevien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) 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 on 30 vuorokautta.

12 Sääntökirjan sitovuus ja muutokset

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisten 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.