

# Kotiapalvelu palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja



Hyväksytty/käsitelty (Keusoten kuntayhtymän yhtymähallitus) 24.2.2021 § 16

## Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	4
2	Palvelun tavoite .....	4
3	Asiakkaan oikeudet .....	4
4	Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi .....	5
5	Palvelusetelin hakeminen, myöntäminen ja palveluntuottajan valinta.....	6
5.1	Hakeminen.....	6
5.2	Myöntäminen .....	6
5.3	Palveluntuottajan valinta.....	6
5.4	Myöntämisen estävät tilanteet .....	7
6	Setelin arvo ja omavastuu.....	7
7	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus .....	8
7.1	Palvelukerran peruutus .....	8
7.2	Palvelun virhe.....	9
7.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset.....	9
7.4	Sopimuksen irtisanominen.....	9
7.5	Vahingonkorvaus.....	10
7.6	Reklamaatio ja palaute .....	10
7.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	11
7.8	Maksuehdot .....	11
7.9	Asiakkaan avaimet .....	11
7.10	Asiakkaan rahojen käsittely .....	12
7.11	Salassapitovelvollisuus .....	12
7.12	Asiakkaan oikeussuoja .....	12
8	Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset.....	12
9	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	13
10	Palvelun laatuvaatimukset .....	13
10.1	Siivouspalvelu.....	14
10.2	Ateria-apu.....	14
10.3	Vaatehuolto.....	15
10.4	Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.....	15

10.4.1	Saattopalvelu .....	15
10.4.2	Asiointiapu ja kauppapalvelu .....	15
10.4.3	Ulkoiluapu .....	16
11	Valvonta ja laadun hallinta .....	16
12	Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi .....	17
13	Laskutus .....	17
14	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen .....	19

# 1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän (myöhemmin Keusote) kotiapupalvelun palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten ikäihmisten- ja vammaisten palveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat kotiapupalvelun palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti kotiapupalveluna sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § mukaisia kotipalveluun sisältyviä tukipalveluita, kuten ateria-apu, vaatehuolto- ja siivouspalvelua sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita, joita ovat esimerkiksi asiointiapu, saattopalvelu ja ulkoilussa avustaminen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelin arvosta päättää Keusoten yhtymähallitus kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Keusoten ja palveluntuottajan tulee asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## 2 Palvelun tavoite

Kotiapupalvelun tavoitteena on laajentaa kotiin annettavien palveluiden valikoimaa tarjoamalla ei- hoidollista palvelua hoidollisten ja kuntouttavien tukien lisäksi. Tavoitteena on toimintakykyisen ja omatoimisen arjen tukeminen asiakkaan omassa kodissa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan osallistuminen toimintaan omien voimavarojen mukaan.

Monipuolisilla kotiin annettavilla palveluilla pyritään ikäntyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja arjessa selviytymisen tukemiseen ja sitä kautta raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisemiseen.

Kotiapupalvelua toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti pääsääntöisesti arkisin klo 7-18 välillä.

## 3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen

henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden eli omavastuusuuden asiakas maksaa itse. Asiakkaan omavastuunosuus määräytyy palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta.

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.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys asemastaan palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuusuuden määräytymisen perusteista ja arvio omavastuusuuden suuruudesta. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia sosiaali- ja terveydenhuoltolain (734/1992 14a§) mukaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

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.

## 4 Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi

Keusote myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Samassa yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Palvelusetelillä myönnettyä kotiapalvelua tulee arvioida aina, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu tai vähintään kuuden (6) kuukauden välein Keusoten asiakasohjaajan toimesta. Tarve tulee arvioida myös aina ennen palvelusetelin päättymistä. Tarvetta arvioidaan asiakkaalta tai asiakkaan omaiselta ja palveluntuottajalta saadun palautteen pohjalta. Arvioinnin jälkeen palvelusetelipäätös voidaan lakkauttaa ja asiakkaan palvelut järjestetään muilla tavoin tai palveluseteliä voidaan jatkaa.

## 5 Palvelusetelin hakeminen, myöntäminen ja palveluntuottajan valinta

### 5.1 Hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotiapupalvelun aloittaminen edellyttää aina, että kuntayhtymän työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelusuunnitelman, määritellyt palvelun sisällön, määrän ja ajan mille palveluseteli myönnetään. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää ottamalla yhteyttä Keusoten neuvonta ja ohjaus ikäihmisille.

Palvelu kohdennetaan henkilöille, joiden kyky hankkia palvelu ilman kuntayhtymän tukea on heikentynyt kotitalouden pienituloisuuden vuoksi. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

### 5.2 Myöntäminen

Kotiapupalvelun tulosidonnainen palveluseteli voidaan myöntää henkilölle, joka täyttää Keusoten yhtymähallituksen hyväksymät palvelun myöntämisen perusteet ja tulorajat (liite 1). Liitteessä 1 on myös nähtävillä palvelut, joita kotiapupalvelun palvelusetelillä voidaan myöntää.

Palveluseteli voidaan maksimissaan myöntää vain kuluvan vuoden loppuun. Palvelun määrä, sisältö ja palvelusetelin voimassaolo määritellään asiakaskohtaisesti palvelusetelin myöntämispäätöksessä ja siihen liitetystä asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Sairaalahoidon tai intervallijakson alle jääviä kotiapukokeilun tunteja ei voi siirtää toiseen ajankohtaan tai toteuttaa sairaala- tai intervallijaksojen aikana. Esimerkiksi, jos asiakkaalle on myönnetty yksi (1) tunti kotiapupalvelua viikossa ja asiakas on kaksi viikkoa sairaalahoidossa tai intervallihoidossa kyseisenä kuukautena, vähentää jakso kaksi (2) tuntia kyseisen kuukauden kotiapupalvelun tunneista.

### 5.3 Palveluntuottajan valinta

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatua palvelupäätöksen, asiakas tai hänen puolestaan asioija kirjautuu asiakkaan päätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot ja lista Keusoten hyväksymistä tuottajista. 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 -portaaliin Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas 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.

## 5.4 Myöntämisen estävät tilanteet

- Asiakas haluaa kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6 §).
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
- Asiakas ei täytä Keusoten kuntayhtymän yhtymähallituksen päättämiä kotiapalvelun myöntämisen perusteita.
- Asiakas asuu asumispalveluyksikössä tai laitoshoidossa ja hänelle on tehty ns. pitkäaikaishoitopäätös.
- Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti sääntökirjassa tarkoitettuja kotiin annettavia palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä.

## 6 Setelin arvo ja omavastuu

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Arvo on voimassa Keusoten yhtymähallituksen hyväksymän asiakasmaksukauden. Palvelusetelipäätöksellä Keusote sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnettyyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas hankkii palveluita, jotka ylittävät palvelusetelin myönnetyn arvon tai palvelut eivät sisällöltään kuulu myönnettyyn palveluseteliin, asiakas kustantaa tämän osuuden palveluista itse.

Vuonna 2021 palvelusetelin arvo on 30 euroa tunnilta ja asiakkaan omavastuuosuus ei saa ylittää kymmentä (10) euroa tunnilta.

## 7 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

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

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Tarvittaessa sovitaan esimerkiksi kodin avaimen luovuttamisesta ja käyttämisestä, mahdollisten raha-asioiden hoidosta ja pyykinpesukoneen päälle jättämisestä, kun palveluntuottaja poistuu asunnosta. Jos asiakas haluaa, että palveluntuottaja käyttää asiakkaan työvälineitä ja koneita esimerkiksi siivouksessa merkitään tämä sopimukseen. Sopimuksessa tulee huomioida myös rikkoutuneiden välineiden korausehdot. Erillistä sopimusta ei tarvita silloin, kun esimerkiksi käytetään asiakkaan astioita ruoan valmistukseen tai asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä liikkumiseen.

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 kotiapupalvelun palvelupäätöksessä määritellyjä 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 kotiapupalvelusetelillä tuotettavia palveluita.

### 7.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) kalenteri päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii uudesta ajasta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy kotiapupalvelun 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, välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja



asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja 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 ja palveluntuottaja ei veloita asiakkaalta omavastuusuutta.

## 7.2 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.

## 7.3 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 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.

## 7.4 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).

## 7.5 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 vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

## 7.6 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. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## 7.7 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.

## 7.8 Maksuehdot

Sopimuksesta tulee ilmetä miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden ja 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.

## 7.9 Asiakkaan avaimet

Asiakkaan antaessa avaimen palveluntuottajalle tulee palveluntuottajan ja asiakkaan sopia asiakkaan kodin avainten hallinnasta ja niiden käyttämisestä. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Keusoten asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisestä.

- Avaimia ei saa säilyttää valvomattomassa ajoneuvossa. Ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana.
- Avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla tai nimillä.
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Asiakkaan avaimia vastaanotetaan vain välttämätön määrä.
- Avaininventario tehdään puolivuositain.
- Avaimet luovutetaan vain palveluntuottajan vastuuhenkilöille.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen sekä Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

## 7.10 Asiakkaan rahojen käsittely

Mikäli palveluntuottaja käsittelee asiakkaan rahoja, vastaa palveluntuottaja rahojen säilytyksestä, käyttämisestä ja dokumentoinnista. Asiakkaan varoja tulee säilyttää lukollisessa paikassa ja mahdollisimman vähäisiä määriä, jos se on aivan välttämätöntä toiminnan kannalta. Asiakkaan pankkitilin käyttämisestä tulee sopia ja sen jokaiselle käyttökerralle asiakkaan pitää antaa erikseen valtakirja. Palveluntuottajan tulee dokumentoida kaikki asiakkaan rahan nostot, maksut, ostot ja asiakkaalle itselleen käyttöön annetut varat ja liittää dokumentointiin kuitit maksuista tai selitys asiakkaalle annetuista rahoista. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaan raha-asioista vastaava henkilö sekä valvoa asiakasvarojen käyttöä omavalvontasuunnitelman tai muun suunnitelman mukaan sekä dokumentoida valvonta.

Keusote ei korvaa eikä vastaa asiakkaan avaimiin tai raha-asioihin liittyvistä käytännöistä tai haasteista.

## 7.11 Salassapitovelvollisuus

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

## 7.12 Asiakkaan oikeusuoja

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

# 8 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kotiapalvelun palveluntuottajan tulee olla Keusoten ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajarekisterissä. Lisäksi palveluntuottajan tulee olla hyväksytty palvelusetelipalvelun tuottajaksi.

Keusote on määritellyt kotiapalvelun palvelusetelille hintakaton. Palveluntuottajan tuntihinta ei saa ylittää 40 euroa tunnilta. Hinnan tulee sisältää kilometri- ja toimistokorvaukset sekä kuntayhtymän osuuden palvelusta sekä asiakkaan omavastuusuuden. Jotta palveluntuottaja voidaan hyväksyä kotiapalvelun palveluntuottajaksi, tulee hänen hyväksyä hintakatto. Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoa alemmaksi. Hinnan ollessa palvelusetelin arvoa pienempi kuntayhtymä maksaa ainoastaan palvelun hinnan.

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

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

## 9 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja nimeää vastuuhenkilön, jolla tulee olla soveltuva ammattitutkinto tai vastaava koulutus. Kotihoidon tukipalveluja tuottavalla henkilöstöllä on oltava vähintään hoiva-avustajan tai laitoshuoltajan tutkinto tai muu kotipalvelujen tukipalveluun soveltuva koulutus ja riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Puhtaanapitopalveluita tuottavan palveluntuottajan osalta edellytetään siivousalan koulutusta tai riittäväksi katsottavaa alan kokemusta.

Henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. 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.

## 10 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tuottaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen, kuten Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM julkaisuja 2020:29).

Palveluntuottajan tulee kohdistaa palvelusetelillä tuotettu kotiapalvelu palvelusuunnitelman mukaisiin palveluihin, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan mukana oleminen omien voimavarojen mukaan. Yhdessä tekemällä tuetaan asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä tai tuettua selviytymistä kotiloissa sekä edistetään asiakkaan hyvinvointia ja sosiaalista kanssakäymistä. Ei-hoidollisten kotiapalveluiden tuottaminen ei edellytä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön koulutusta.

Palveluntuottaja voi toteuttaa palvelusuunnitelman ulkopuolisia toimia vain silloin, kun ne ovat satunnaisia, tilapäisiä tai määräaikaisia. Mikäli asiakkaan tarpeet ovat pitkäaikaisia tai pysyviä, palveluntuottajan tulee olla välittömästi yhteydessä Keusoten nimeämään yhteyshenkilöön palvelusuunnitelman päivittämiseksi.

## 10.1 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa siivousta. Siivoukseen kuuluvat pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen. Siivoukseen sisältyy kodinhoidollisia tehtäviä, kuten vuoteen siistiminen, vuodevaatteiden tuulettamien ja liinavaatteiden vaihtaminen sekä suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti. Tämän lisäksi viikkosiivoukseen kuuluu aktiivisessa käytössä olevien tilojen imurointi, pintojen puhdistus kostealla sekä WC-tilojen siivous. Kaikki siivoukseen kuuluva tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhdessä asiakkaan voimavarat huomioiden.

Siivouspalvelun tuottajalla tulee olla käytössään tila siivouspyyhkeiden ja moppien pesuun pyykinpesukoneessa. Palveluntuottaja käyttää omia siivousvälineitä ja aineita. Siivousaineiden tulee soveltua puhdistettaville pintamateriaaleille ja olla turvallisia sekä mahdollisimman ympäristöystävällisiä ja vähiten ympäristöä kuormittavia. Jos asiakas haluaa, että huoneisto siivotaan asiakkaan välineillä, pitää palveluntuottajan tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. rikkoutuneiden välineiden ja pölynimurin korvausehdoista. Palveluntuottajan käyttämien siivousvälineiden sekä pölynimurin tulee olla puhtaat ja hygieeniset. Asiakkailla tulee käyttää aina puhtaita siivousvälineitä.

Kotiapupalvelun palvelusetelillä ei voi ostaa suursiivouksia eikä ikkunoiden pesua. Ne asiakas hankkii ja maksaa itse. Siivouspalvelun avulla voidaan järjestää harkinnanvaraisesti tarpeenmukaisia raivaussiivouksia, kun asiakkaan terveys ja/tai paloturvallisuus vaarantuu.

Palveluntuottajalla pitää olla henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoito
- työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- ympäristöystävällinen siivous
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESB, VRE, Norovirus)

Palveluntuottajan tulee huolehtia laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta omavalvontasuunnitelman ja toimintasuunnitelman mukaisesti.

## 10.2 Ateria-apu

Kotiapupalveluna järjestettävällä aterialla tarkoitetaan ruuan valmistamista yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kotona. Käynnillä voidaan valmistaa useamman päivän

ateriat valmiiksi, jotka asiakas lämmittää ja syö seuraavien päivien aikana. Tämän lisäksi asiakkaalle voidaan tilata ateriapalvelusta ruokia. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellisesti ja monipuolisesti.

### 10.3 Vaatehuolto

Vaatehuoltoon kuuluu pyykin pesemisen lisäksi pyykin kuivumaan ripustaminen, kuivan pyykin viikkaaminen ja paikoilleen laittaminen sekä tarvittaessa pyykin silittäminen tai mankelointi. Vaatehuolto tapahtuu asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituvassa tai sovitusti pesulassa. Pyykinpesukone voidaan jättää päälle palveluntuottajan poistuessa asiakkaan tai omaisen luvalla. Näin toimiessa on varmistettava, että asiakas tai omainen huolehtii pyykin kuivumaan laitosta.

Vaatehuollon tapahtuessa pesulassa asiakas maksaa vaatehuollosta syntyneet kustannukset pesulaan. Vaatehuoltoa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa hänen voimavaransa huomioiden.

### 10.4 Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut

Sosiaalisella kanssakäymisellä tuetaan asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta sekä ehkäistään yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Asiakkaan kanssa voidaan ulkoilla, asioida yhdessä tai saattaa / osallistua asiakkaan kanssa yhdessä erilaisiin tapahtumiin. Asiakasta tulee ohjata käyttämään kuntayhtymän ja järjestöjen tuottamia sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita. Häntä tulee kannustaa ja avustaa näiden palveluiden piiriin pääsemisessä. Sosiaaliseen kanssakäymiseen kuuluu myös asiakkaan kuunteleminen, kannustaminen ja henkinen tukeminen.

#### 10.4.1 Saattopalvelu

Saattoapu sisältää asiakkaan mukaan lähtemisen ja henkilökohtaisen saattamisen esimerkiksi lääkäriin, muun asiantuntijan luokse tai saattamisen ja mukanaolon sosiaalisissa tapahtumissa. Saattoapuun kuuluu asiakkaan noutaminen hänen kodistaan ja avustaminen tarvittaessa pukeutumisessa. Asiakas vastaa saattajan mahdollisista matkakuluista esimerkiksi yleisessä kulkuneuvossa, taksissa. Mikäli matka tehdään palveluntuottajan kulkuneuvolla, tulee hänellä olla tarvittavat vakuutukset asiakkaan kuljettamiseen.

#### 10.4.2 Asiointiapu ja kauppapalvelu

Asiointiapu sisältää asiakkaan kanssa yhdessä asioiden hoitamisen kodin ulkopuolella tai tarvittaessa asiakkaan puolesta asiointiin. Kauppa-apuun asiakkaan tulee pääsääntöisesti käyttää yksityisten kauppapalveluntuottajien tarjoamia kauppapalveluita ja maksaa kauppapalvelu kokonaisuudessaan itse. Mikäli asiakas ei sairautensa vuoksi pysty käyttämään tarjolla olevia yksityisiä kauppapalveluita, eikä pääse palveluntuottajan kanssa yhdessä kauppaan, voidaan vaihtoehtoisesti kotiapupalvelun palveluseteliä käyttää kaupassa asiointiin. Tällöin palveluseteli kattaa ruoka- ja päivittäistavaroiden toimittamisen asiakkaalle kerran viikossa. Kauppapalvelu sisältää kauppalistan ja -kassin noutamisen asiakkaan luota, matkan asiakkaan luota kauppaan, kaupassa tavaroiden keräämisen ja kauppakassin toimittamisen asiakkaan kotiin, sekä tarvittaessa tavaroiden

laittamisen kaappeihin saakka. Asiakkaan rahavarojen käsitlemisestä tulee asiakkaan ja palveluntuottajan sopia aina kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

### 10.4.3 Ulkoiluapu

Ulkoiluapu sisältää asiakkaan kanssa yhdessä ulkoilemisen. Ulkoilemisen lisäksi asiakasta tulee avustaa tarvittaessa ulkovaatteiden pukemisessa ja riisumisessa. Asiakasta avustetaan myös liikkumisessa, kuten kävelyn tukemisessa tai pyörätuolin työntämisessä.

## 11 Valvonta ja laadun hallinta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta 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, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Palveluntuottajan tulee vuosittain toimittaa toimintakertomus ja päivitetty omavalvontasuunnitelma Keusotelle.

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. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

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 hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Kotiapupalvelun 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 kerran kuukaudessa. Hoitopalautteeseen kirjataan lyhyt kuvaus käynnillä tehdyistä asioista. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. 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 henkilötietolaisissa 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.

## 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 on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään viiden (5) päivän kuluessa palvelutapahtumasta. Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti. Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse. fi -portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun kunnalle omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu
- hoitopalaute on kirjattu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37-38 § tai Kunnat 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 palvelusuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelusuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut 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 palvelusuunnitelmaan 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

Lähehtämällä 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.

### LIITE 1

Kotiapalvelun myöntämisenperusteet (24.2.2021 § 15) Tulevat voimaan 1.5.2021