

Sosiaalihuoltolain 19 § mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet ikäntyneiden palveluissa

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Tukipalvelut	3
3	Tukipalveluiden hakeminen	3
4	Palvelutarpeen selvittäminen	4
5	Myöntämisen perusteet	4
5.1	Yleiset myöntämisen perusteet	5
5.1.1	Tulo- ja varallisuusrajat, jotka eivät koske osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua	5
5.2	Palvelukohtaiset myöntämisen perusteet	6
5.2.1	Ateriapalvelu	6
5.2.2	Siivouspalvelu	7
5.2.3	Vaatehuoltopalvelu	7
5.2.4	Asiointipalvelu	8
5.2.5	Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu	9
6	Järjestämisen tavat	11
6.1	Palveluseteli	11
6.2	Ostopalvelu	11
6.3	Oma tuotanto	12

1 Johdanto

Nämä myöntämisen perusteet koskevat Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (myöhemmin Keusote) ikäihmisille myönnettyjä sosiaalihuoltolain 1310/2014 19 § mukaisia tukipalveluita. Ikäihmisellä tässä asiakirjassa tarkoitetaan pääsääntöisesti yli 65-vuotiasta.

2 Tukipalvelut

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Palvelun tavoitteena on edistää henkilön hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Palvelun myöntämisperusteet sekä palvelusisällöt varmistavat tavoitteen toteutumisen. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi on keskeisessä roolissa palvelujen oikean kohdentumisen varmistamiseksi.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- ateriapalvelua
- vaatehuoltopalvelua
- siivouspalvelua
- asiointipalvelua
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua

Tukipalveluita voidaan järjestää Keusotessa omana tuotantona, palvelusetelillä tai ostopalveluna.

3 Tukipalveluiden hakeminen

Palveluun voi hakeutua ottamalla yhteyttä ikäihmisten neuvontaan ja ohjaukseen tai sosiaali- ja tai terveyspalveluista vastaavaan oma- tai vastuutyöntekijään.

[Ikääntyneiden neuvonta ja ohjaus - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös palvelua tarvitsevan henkilön omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

4 Palvelutarpeen selvittäminen

Tukipalveluiden myöntäminen perustuu aina Keusoten työntekijän toimesta tehtyyn asiakaskohtaiseen yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään, onko henkilön toimintakyky alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi siten, että tukipalveluiden saannin edellytykset täyttyvät.

Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012 15 a §) edellyttää, että ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa on käytettävä RAI-arviointivälineistöä, jos hän tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Keusotessa käytetään RAI-arviointivälinettä tukipalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Palvelutarpeen arvioinnin tukena voidaan käyttää tarvittaessa myös muita mittareita.

Säännöllisissä palveluissa oleville asiakkaille, joille myönnetään myös tukipalveluita, hyödynnetään voimassa olevaa RAI-arviointia. Uusille asiakkaille tehdään uusi RAI-arviointi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Esim. jos kotihoidon asiakkaalle myönnetään tukipalveluita, katsotaan RAI-arvot kotihoidossa tehdyn RAI-arvioinnin mukaan.

Asiakkaat, joille on myönnetty tukipalveluita, palveluntarvetta ja myöntämisen perusteiden täyttymistä arvioidaan Keusoten työntekijän toimesta väliarvioinnilla myös

- jos asiakkaan palveluntarve muuttuu
- vähintään 12 kuukauden välein
- palvelun päättyessä

5 Myöntämisen perusteet

Ateria-, siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelua myönnetään määräaikaisena asiakkaan tarpeen mukaan tai toistaiseksi voimassa olevana palveluna silloin kun arvioidaan, että tarve on pysyvä. Kuntouttavaa päivätoimintaa myönnetään määräaikaisena palveluna asiakkaan tarpeen mukaan.

Yksittäisen RAI-mittarin tuloksen tai sanallisen myöntämisen perusteen täyttyminen tai puuttuminen ei ole pelkästään peruste palvelun saamiselle. Myöskään henkilön tulorajan ylittyminen pienituloisuuden osalta ei ole este palvelun saamiselle silloin, kun toimintakyky edellyttää tukipalvelujen saamista, eikä niitä pystytä muilla tavoilla järjestämään.

Päätös palvelujen myöntämisestä tehdään henkilön kokonaistilanteen arvioinnin perusteella. Kokonaisarvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan fyysiseen arjen toimintakykyyn, psykososiaaliseen hyvinvointiin, asuinympäristön toimintakyvylle asettamiin esteisiin, lähipalveluiden saatavuuteen, taloudellisiin mahdollisuuksiin hankkia palvelu sekä läheisten ja vapaaehtoistoimijoiden mahdollisuuksiin olla tukena henkilön arjessa.

Asiakkaalta tulee saada tarvittavat tulotiedot. Ilman asiakkaan suostumusta voidaan tarvittavia tulotietoja selvittää sosiaali- ja terveydenhuoltolain (734/1992 14 a §) mukaan. Asiakkaalle tulee kertoa mitä tulotietoja on käytetty ja antaa asiassa asiakkaalle tarvittaessa selvitys.

5.1 Yleiset myöntämisen perusteet

- Asiakkaalle on tehty palvelutarpeenarvointi ja toimintakyvyn arvioinnissa on käytetty RAI-arviointivälineistöä.
- Mikäli asiakas tarvitsee siivousta, asiointiapua ja vaatehuoltoa myönnetään niitä yhteensä maksimissaan kuusi (6) tuntia kuukaudessa. Esim. siivouksen yhteydessä voidaan pestä pyykkiä. Harkinnanvaraisesti asiakkaan kokonaistilanne huomioiden ja asiakkaan täyttäessä kaikki muut myöntämisen perusteet, voidaan palveluita myöntää enemmän.
- Palvelutarpeenarvioinnin perusteella asiakkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut ja hän tarvitsee tukea tai apua toimintakyvyn heikkenemisen, sairauden tai muiden elinolosuhteidensa vuoksi.
- Palvelutarpeeseen vastaamiseksi ei ole löydettävissä muita ratkaisuja esim. lähipiiriin apu tai asian järjestämiseksi ei ole saatavilla muuta apua.
- Asiakkaalla on tehdyn palvelutarpeenarvioinnin perusteella havaittu riski joutua raskaampien palveluiden piiriin.
- Asiakkaan taloudellinen tilanne ei mahdollista tukipalveluiden hankintaa kotitalouden pienituloisuuden vuoksi.

5.1.1 Tulo- ja varallisuusrajat, jotka eivät koske osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua

- Pienituloisuuden tulorajana on yhden hengen taloudessa 1400 € kk ja kahden hengen taloudessa 2500 € kk puolisoiden tulot yhteen laskettuna. Tulot huomioidaan bruttona.
- Varallisuusrajana on 5 000 € yhden hengen talous ja 8 000 € kahden hengen talous.
- Varallisuudeksi katsotaan myös käteistalletukset.

Tuloina ei huomioida:

- Asumistukea, rintamalisää, ylimääräistä rintamalisää, veteraanilisää ja eläkkeensaajan hoitotukea.

Varallisuutena ei huomioida:

- Omaa asuntoa.

Tuloja vähentävänä tekijänä huomioidaan:

- Maistraatin määräämän / vahvistaman edunvalvojan, edunvalvontapalkkion perusmaksu kuuttia vastaan (Valtioneuvoston asetus edunvalvojan palkkion suuruudesta 696/2012). Vähennys jaetaan 12 kuukaudelle.
- Ulosotot huomioidaan vähennyksenä silloin, kun ulosmittaus otetaan suoraan tuloista. Vapaaehtoisesti ulosottoon maksettuihin maksuihin suhtaudutaan kuten muihinkin velkoihin eikä niitä huomioida vähennyksenä.

5.2 Palvelukohtaiset myöntämisen perusteet

5.2.1 Ateriapalvelu

Ateriapalvelulla tarkoitetaan kotiin kuljetettua ateriaa, joka ei sisällä leipää ja maitoa tai vaihtoehtona ateria-automaattiatemat. Kotiin kuljetettujen aterioiden tilausmäärä tulee olla vähintään kolme (3) ja enintään seitsemän (7) ateriaa viikossa henkilöä kohden.

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei itsenäisesti tai lähipiirin avulla kykene huolehtimaan päivittäisistä aterioista alentuneen toimintakyvyn vuoksi tai hänellä on alentuneen toimintakyvyn vuoksi vaikea käyttää lähiympäristön ruokapalveluja, esimerkiksi ravintolapalveluita.
- Asiakkaalla on todettu aliravitsemus tai on arvioitu riski aliravitsemukselle tai muutoin merkittävästi virheelliselle ravitsemukselle.

Ohjeelliset RAI-arvioinnin tulokset:

RAI-CA + Helsa

- C8a on 1 (aterioiden valmistus, tarvitsee ohjausta tai toisen henkilön apua)
- C14a on kyllä tai BMI on alle 20 tai vähemmän (painon pudotus)
- A10b on ei (läheisapu arkitoimissa)

RAI-HC

- IADLCH (IHIER-C) vähintään 2, tarvitsee seurantaa
- K2 a, e, f (ravitsemus) aktivoituu
- Q3b on ei (mahdollisuus päästä kauppaan)
- P1 c+d on ei (läheisauttajan antama apu arkitoimissa)

5.2.2 Siivouspalvelu

Mikäli tukipalveluiden tarve on ainoastaan siivoamiseen, nämä asiakkaat ohjataan pääsääntöisesti ostamaan palvelu yksityisesti yksityisiltä palveluiden tuottajilta. Jos kuitenkin asiakkaalla olisi vaarana siirtyä raskaampien palveluiden piiriin tai asuminen vaarantuu ilman siivouspalvelua ja hän muilta osin täyttää palvelun myöntämiseksi määritellyt perusteet, voidaan palvelu hänelle myöntää asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.

Siivouspalvelulla tarkoitetaan kodin ylläpitosiivousta kerran kuukaudessa. Ylläpitosiivous sisältää päivittäisen asuintilan imuroinnin, lattian kosteapyyhinnän, pölyjen pyyhinnän, wc- ja peseytymistilojen puhdistamisen, pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen. Siivoukseen sisältyy myös kodinhoidollisia tehtäviä, kuten vuoteen siistiminen ja liinavaatteiden vaihtaminen sekä suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti.

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Asiakkaan toimintakyky ei mahdollista kodin perussiisteydestä huolehtimista.
- Kodin siivous ei mahdollistu läheisten tai omaisten avulla.
- Asuminen, asuinturvallisuus tai terveys vaarantuvat ilman siivouspalvelua.

Ohjeelliset RAI-arvioinnin tulokset:

RAI-CA + Helsa

- SRI on vähintään 1 (arkisuoriutuminen)
- C8g on 1 (kodin siistinä pitäminen, tarvitsee vähintään ohjausta tai toisen henkilön apua)

RAI-HC

- CPS on vähintään 1 (kognitiivinen toimintakyky)
- ADL-H vähintään 1 (ohjauksen tarvetta)
- IADLCH (IHIER-C) vähintään 2, tarvitsee seurantaa
- P1 c+d on ei (läheisauttajan antama apu arkitoimissa)

Myönnetään maksimissaan 2 tuntia kuukaudessa kotitaloutta kohden.

5.2.3 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuoltopalvelulla tarkoitetaan käyttö- ja liinavaatteiden sekä pyyhkeiden pyykinpesua, pyykkien ripustamista tai muutoin kuivaamista sekä vaatteiden viikkaamista. Vaatehuolto voi tapahtua asiakkaan kodissa asiakkaan omalla pyykinpesukoneella ja kuivausrummulla ja/tai kuivaustelineellä. Vaatehuolto voi tapahtua myös asiakkaan asuman kiinteistön yhteisessä pesutuvassa. Vaatehuollon tapahtuessa pesulassa, asiakas maksaa

vaatehuollosta syntyneet pesulakustannukset itse. Vaatehuoltoon ei kuulu vaatteiden mankelointi tai sillittäminen.

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei itse kykene toteuttamaan vaatehuoltoa terveydentilasta tai alentuneesta toimintakyvystä johtuen eikä lähipiiriltä saa tukea vaatehuollon toteuttamiseen.
- Palvelua ei myönnetä ainoastaan vaatteiden kuljetusta varten pesulaan.

Ohjeelliset RAI-arvioinnin tulokset:

RAI-CA + Helsa

- CPS on vähintään 1 (kognitiivinen toimintakyky)
- SRI on vähintään 1 (arkisuoriutuminen)
- C8b on 1 (tavalliset kotitaloustyöt mm. pyykin pesu, tarvitsee ohjausta tai toisen henkilön apua)
- A10b on ei (läheisapua arkitoimissa)

RAI-HC

- CPS on vähintään 1 (kognitiivinen toimintakyky)
- ADL-H vähintään 1 (ohjauksen tarvetta)
- IADLCH (IHIER-C) vähintään 2, tarvitsee seurantaa
- P1 c+d on ei (läheisauttajan antama apu arkitoimissa)

Myönnetään maksimissaan 1 tunti viikossa tai 2 tuntia joka toinen viikko.

5.2.4 Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kanssa tai puolesta tapahtuvaa välttämätöntä asiointia kodin ulkopuolella. Mikäli asiointi tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa, järjestää asiakas tarvittavan kuljetuksen omakustanteisesti.

Asiointipalvelulla ei voi korvata kauppojen kotiinkuljetuspalvelua, mikäli kauppapalvelua on käytettävissä asiakkaan asuinalueella. Jos kauppapalvelua ei ole saatavilla, voidaan välttämätön kauppa-asiointi hoitaa asiointipalveluna.

Asiointipalveluun voi sisältyä:

- viranomaisasiointi,
- posti-, pankki- ja vakuutuspalveluissa asiointi,
- apteekkiasointi
- tai muu vastaava palvelu

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Kyseessä on välttämätön avuntarve asiointiavulle.
- Asiakas ei kykene itsenäisesti asioimaan kodin ulkopuolella, eikä hoitamaan asiointia itsenäisesti esim. Internetin tai puhelimen kautta.
- Omaisilla tai läheisillä ei ole mahdollisuutta avustaa asioinnissa.

Ohjeelliset RAI-arvioinnin tulokset:

RAI-HC + Helsa

- CPS on vähintään 1 (kognitiivinen toimintakyky)
- SRI on vähintään 1 (arkisuoriutuminen)
- B8b1 on kyllä (asiointiongelmia)
- D3c1 on ei pysty käyttämään (kulkuvälineiden käyttö)
- A10b on ei (läheisapu arkitoimissa)

RAI-HC

- CPS on vähintään 1
- ADL-H vähintään 1 (ohjauksen tarvetta)
- IADLCH (IHIER-C) vähintään 2, tarvitsee seurantaa
- G1g on vähintään 2 (ostoksilla käynti, suoriutuminen)
- G1h on vähintään 2 (liikkuminen kulkuvälineillä, suoriutuminen)
- P1 c+d on ei (läheisauttajan antama apu arkitoimissa)

Myönnetään maksimissaan 1 tunti viikossa silloin, jos kyse on viikoittain tapahtuvasta kauppa-asioinnista tai kauppatilauksessa avustamisesta. Muuhun asiointipalveluun myönnetään kerran kuukaudessa maksimissaan 2 tuntia.

5.2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävänä tai tukevana palveluna myönnetään kuntouttavaa päivätoimintaa omaishoidon asiakkaille, joilla on voimassa oleva omaishoidon sopimus, muistikoordinaattorin asiakkaille ja säännöllisen kotihoidon yksinasuville asiakkaille. Kuntouttavaan päivätoimintaan ei sisälly kuljetusta. Asiakas järjestää ja maksaa itse kuljetuksen päivätoimintaan.

Omaishoidon tuen asiakkaat, joille kuntouttava päivätoiminta on myönnetty, voivat hyödyntää omaishoidon lakisääteisiä vapaita hyvinvointialueen tarjoamana kuntouttavana päivätoimintana. Keusoten kuntouttavaa päivätoimintaa ei voi ostaa palvelusetelillä.

Kuntouttava päivätoiminta kuluttaa vapaavuorokausia seuraavasti;

- 4 käyntikertaa kokopäivätoiminnassa vastaa yhtä vapaavuorokautta (yht. 24 h)

Kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään:

Kokopäivätoimintana

- kesto 5 tuntia
- sisältää kevyen aamupalan, lounaan ja päiväkahvin

Kuntouttavaa päivätoimintaa tarjotaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Palvelu myönnetään aina määräaikaisena ja palvelun tarkoituksenmukaisuus arvioidaan RAI-väliarvioinnin yhteydessä tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Kuntouttavaa päivätoimintaa voidaan toteuttaa myös etä- ja digipalveluina asiakkaan tarpeen ja tilanteen niin mahdollistaessa. Asiakkaat, joiden myöntämisen perusteet täyttyvät, mutta ryhmässä ei ole tilaa, asetetaan jonoon. Asiakkaalle ilmoitetaan, kun ryhmäpaikka voidaan tarjota.

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei pysty osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan ilman avustajaa.
- Kuntouttavaan päivätoimintaan osallistuminen tukee kotona- asumista.
- Asiakas kokee olevansa yksinäinen tai kaipaa sosiaalisia kontakteja.
- Lisäksi asiakkaalla voi olla tai on todettu muistinalenemaa tai jo todettu muistisairaus, mutta hän pystyy toimimaan ryhmässä.
- Asiakkaan fyysinen toimintakyky on heikentynyt näkyen esim. käsien ja jalkojen lihasvoiman heikentymisenä, vaikeutena nousta sängystä tai wc-istuimelta ylös.
- Asiakkaalla on hankaluuksia liikkua apuvälineen turvin omassa kodissa, kaatumisriski on kohonnut tai tasapaino on heikentynyt.

Ohjeelliset RAI-arvioinnin tulokset:

RAI CA + Helsa

- CPS on vähintään 1 (kognitiivinen toimintakyky)
- D6a on kyllä (yksinäisyyden kokemus)
- REHAB vähintään 3 (kuntoutustarve)
- B8e1 on kyllä (tukea antavan sosiaalisen verkoston puute)
- D3e on ei pysty ulkoilemaan (ulkoilu)

RAI-HC

- MAPLe_5 vähintään 2 (palveluntarve)
- ADLH vähintään 1 (arkisuoriutumisen perustoiminnot)
- IHIER-C vähintään 2 (arkisuoriutumisen välinetoiminnot)
- CPS enintään 3 (kognitiivinen toimintakyky)
- SOCWD vähintään 3 (sosiaalinen aktiivisuus / vetäytyminen)

6 Järjestämisen tavat

6.1 Palveluseteli

Tukipalveluiden tuottajan tulee olla Keusoten hyväksymä palvelusetelipalvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelusetelin sääntökirjojen yleisen- ja palvelukohtaisen osan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Keusoten työntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen, laatii asiakassuunnitelman, määrittelee palvelun sisällön, määrän ja ajan, jolle palvelu myönnetään ja tekee päätöksen palvelusetelistä.

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatuaan palvelupäätöksen, asiakas tai hänen puolestaan asioija kirjautuu Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot ja lista Keusoten hyväksymistä tuottajista. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Keusoten työntekijä auttaa asiakasta tarvittaessa palvelusetelin käyttämisessä.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Sairaalajakson tai lyhytaikaishoidon jakson alle jääviä tukipalveluun myönnettyjä tunteja ei voi siirtää toiseen ajankohtaan tai toteuttaa sairaala- tai lyhytaikaishoidon jakson aikana. Esimerkiksi, jos asiakkaalle on myönnetty yksi (1) tunti asiointiapua viikossa ja asiakas on kaksi viikkoa sairaalahoidossa tai lyhytaikaishoidon jaksolla kyseisenä kuukautena, vähentää jakso kaksi (2) tuntia kyseisen kuukauden asiointipalvelun tunneista.

Mikäli asiakas ei halua palvelua palvelusetelillä, palvelu järjestetään hänelle ostopalveluna.

6.2 Ostopalvelu

Keusoten työntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen, laatii asiakassuunnitelman, määrittelee palvelun sisällön, määrän ja ajan, jolle palvelu myönnetään ja tekee päätöksen palvelun saamisesta. Keusoten työntekijä ottaa yhteyttä Keusoten hyväksymään palveluntuottajaan, sopii palvelun aloittamisesta ja ilmoittaa asiakkaalle tai omaiselle, läheiselle palvelun aloitusajankohdan.

Keusote laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotelta sovitun hinnan.

6.3 Oma tuotanto

Keusote tuottaa vain osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua omana palveluna. Keusoten työntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen, laatii asiakassuunnitelman, määrittelee palvelunkeston ja tekee päätöksen palvelun saamisesta. Keusote laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun.