



**Vammaispalvelulain mukaisen
henkilökohtaisen avun palvelusetelin
palvelukohtainen
sääntökirja**

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	1
2	Palvelun kuvaus.....	1
3	Asiakkaan oikeudet.....	2
4	Palvelusetelin myöntäminen ja käyttöönotto	3
4.1	Myöntäminen.....	3
4.2	Käyttöönotto	4
5	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	5
5.1	Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen	5
5.2	Palvelun peruuttaminen.....	6
5.2.1	Asiakkaan tekemä peruutus	6
5.2.2	Palveluntuottajan tekemä peruutus	7
5.3	Virhe ja viivästyminen.....	7
5.3.1	Palvelun virhe	7
5.3.2	Palvelun viivästyminen	7
5.4	Oikaisu ja hyvitys.....	8
5.5	Vahingonkorvaus.....	8
5.6	Sopimuksen purku.....	9
5.7	Palautteet ja reklamaatiot.....	9
5.8	Erimielisyyksien ratkaiseminen	10
5.9	Salassapitovelvollisuus	10
5.10	Asiakkaan oikeussuoja	10
6	Setelin arvo ja omavastuu.....	10
7	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	11
8	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	13
8.1	Palveluntuottajan vastuuhenkilö	15

8.2	Terveysthuoltoon liittyvät tehtävät	15
8.3	Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle	16
9	Valvonta ja laadun hallinta.....	17
10	Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi	18
11	Laskutus.....	19
12	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen	20

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymän (myöhemmin Keusote) henkilökohtaisen avun järjestämisen 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 vammaistenpalveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä vammaispalvelulain (380/1987) 8 §:ään (vammaisille tarkoitettut palvelut), 8 c §:ään (henkilökohtainen apu) ja 8 d §:ään (henkilökohtaisen avun järjestämistavat) mukaista henkilökohtaista apua palvelusetelillä palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

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

2 Palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen avustaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan avustaa asiakasta niissä toimissa ja tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee vammansa takia toisen henkilön apua.

Henkilökohtainen apu on asiakkaan oman näkemyksen mukaista auttamista niissä tehtävissä ja toimissa, joita asiakas haluaa toteutettavan. Avun määrittely ei voi perustua yksinomaan ulkopuolisen tahon, kuten omaisten tai viranomaisten tekemään määrittelyyn.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi ns. perushoito. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Päivittäiset toimet kuuluvat yleisesti elämässä tapahtuviin toimintoihin. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet kuten pukeutuminen, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, WC-toiminnot, kodinhoidolliset toimet, liikkuminen, vaate- ja ruokahuolto ja asiointi.

Palkkatyössä käyvä henkilökohtaisen avun asiakas on oikeutettu saamaan henkilökohtaista apua työn tekemiseen, kun hän saa pääasiallisen elantonsa työstä tai työn merkitys hänen toimeentulolleen on merkittävä. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi myös yritystoimintaa. Järjestötoiminta rinnastetaan yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Opiskeluna pidetään sellaista opiskelua, joka johtaa tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai vahvistaa vaikeavammaisen henkilön ammattitaitoa sekä parantaa hänen mahdollisuuksiaan työllistyä. Muunlainen opiskelu katsotaan harrastusluonteiseksi.

3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. 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. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin

arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen sekä asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajalle palaute annetaan esim. puhelimitse ja / tai sähköpostitse. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyys huomioiden. Vastaus palautteeseen on annettava sekä Keusotelle ja asiakkaalle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiainmieheen ja / tai tehdä ensisijaisesti muistutuksen ja toissijaisesti kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirasto (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat esimerkiksi kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

4 Palvelusetelin myöntäminen ja käyttöönotto

4.1 Myöntäminen

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (380/1987) mukaiset edellytykset henkilökohtaiseen apuun. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin tilaajan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palveluiden piiriin (Palvelusetelilaki 6 §).

Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa. Avustajan tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti. Myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

Henkilökohtaisen avun palveluseteli määritellään ja myönnetään asiakkaalle tunteina kuukautta kohti. Tuntien määrä ja niiden arki / pyhä käyttöajakohta määritellään asiakkaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä suunnitellen asiakkaan tarpeen mukaisesti. Mikäli tunteja jää käyttämättä, niitä ei voi siirtää käytettäväksi seuraavalle kalenterikuukaudelle, eikä seuraavan kuukauden tunteja voi käyttää etukäteen. Palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan. Palveluseteliä voidaan käyttää vain Suomessa.

Jos palveluntarve muuttuu, Keusote arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

4.2 Käyttöönotto

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

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Tilatessaan palvelun asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja näkee palse.fi-portaalissa

palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn tuntimäärän. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaista apua asiakkaalle palse.fi-portaalissa ilmoittamassaan määräajassa.

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Asiakkaan tulee ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Palvelusopimuksessa määritellään mm. palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö, palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat ja palvelun määrä. Palvelusetelijärjestelmässä Keusote ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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).

5.1 Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman

irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. 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. Irtisanominen on aina tehtävä kirjallisesti. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata henkilökohtaisen avun palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

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.

5.2 Palvelun peruuttaminen

5.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Keusote ei maksa näistä perutuista palvelutapahtumista. Mikäli palvelun peruuttaminen tapahtuu tätä myöhemmin tai jää kokonaan peruuttamatta, kyseiselle avustuskerralle sovittu avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Tällöin asiakas menettää käyttämättä jääneen avustuskerran tunnit hänelle myönnetystä tuntimäärästä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Keusotelle jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

Mikäli asiakkaalla on perusteltu syy peruuttamatta jättämisellä hän voi olla yhteydessä asiakkaalle nimettyyn Keusoten omaishoidon omaan työntekijään, joka harkitse menettääkö asiakas tunnit tai ei. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairastumisestaan tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran äkillisestä peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja voi laskuttaa Keusotea ensimmäisestä sovitusta avustusajasta. Muita sovittuja avustusaikoja Keusote ei korvaa palveluntuottajalle.

5.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle palvelun toteuttamisen esteestä heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopia korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen siitä, että sovitun avustamisen hoitaa sijainen. Asiakkaalle on kerrottava myös, kuka sijaisena toimii. Asiakkaalla on näin halutessaan oikeus peruuttaa muun kuin nimetyn sijaisen toimesta toteutettava tilaus seuraamuksetta.

5.3 Virhe ja viivästyminen

5.3.1 Palvelun virhe

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelun sovitusti. Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista kun palvelua on markkinoitu 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 virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelussa havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

5.3.2 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

5.4 Oikaisu ja hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on oikeus oikaista virhe tai viivästymisestä (esim. avustajan myöhästymisestä tai palvelun toteutumatta jäämisestä) aiheutunut haitta esim. järjestämällä korvaavan avun, jos asiakas suostuu oikaisuun ja jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä. Palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan.

Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella. Jollei palveluntuottaja voi oikaista virhettä tai viivästystä tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajalta. Mikäli korvaavan avun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava apu itse palveluntuottajan kustannuksella.

5.5 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 palveluntuottajalta korvausta välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää. 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 lisäänty aiheettomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena

5.6 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomuksen katsotaan olevan oleellinen mm. seuraavissa tilanteissa

- avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen
- avustaja esiintyy työpaikalla päihtyneenä tai rikkoo turvallisuusmääräyksiä
- avustaja tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai
- palveluntuottajan sopimusrikkomukset ovat toistuvia

5.7 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottajan tulee nimetä asiakaskohtainen yhteyshenkilö, joka ottaa vastaan asiakaspalautteet ja reklamaatiot.

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

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

5.8 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.

5.9 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Salassapitovelvollisuuteen sitoudutaan sopimuksen allekirjoituksen myötä.

5.10 Asiakkaan oikeussuoja

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.

6 Setelin arvo ja omavastuu

Palvelusetelille on määritelty tuntiarvo, joka kattaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottajalle korvataan asiakkaan saama henkilökohtainen apu. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä alla olevan taulukon mukaisen tuntihinnan (€). Kuntayhtymä ei korvaa tuottajalle muita kuluja kuin setelin hinnan.

	aika	€ /tunti
arkisin ja lauantaisin	06.00 – 23.00	22,00
arkisin ja lauantaisin, yö	23.00 – 06.00	27,00
sunnuntaisin ja pyhäpäivinä	06.00 – 23.00	44,00
sunnuntaisin ja pyhäpäivinä, yö	23.00 – 06.00	44,00

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Keusote tarkastaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Palvelusetelin arvo on riippuvainen palvelun tuottamisen ajankohdasta.

Mikäli palveluntuottajan palvelun tuntihinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Keusote on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan tuntihinnan mukaisen hinnan.

Palvelusetelillä tuotettava henkilökohtaisen avun palvelu on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystyöpalvelu. Asiakas ei maksa palvelusta asiakasmaksua, omavastuuta eikä palveluntuottaja saa periä asiakkaalta henkilökohtaisen avun palvelusta lisämaksua.

7 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Palveluntuottajan tulee olla Keusoten ylläpitämässä yksityisten palveluntuottajien tuottajarekisterissä, sekä palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Keusoten palvelusetelipalvelun tuottajaksi. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Palvelussa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Palveluntuottajalta vaaditaan erityistä osaamista avustajien ohjaamisessa ja tukemisessa asiakasta kunnioittavaan työotteeseen. Avustajan tehtävänä ei ole tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta vaan auttaa asiakasta toteuttamaan omia valintojaan.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluja toteutettaessa on huolehdittava, että asiakkaan oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus perhe-elämään ja seksuaaliseen identiteettiin. Yksityiselämän suoja pitää sisällään myös vaitiolovelvollisuuden asiakkaan ja hänen perhettään koskevissa asioissa sekä kirje- ja puhelinsalaisuuden.

Lasten henkilökohtaisen avun palvelu on toteutettava yhteistyössä vanhempien, huoltajien tai muiden lapsesta huolehtivien kanssa. Myös lapsen kohdalla henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lapsen omatoimisuuden ja itsenäisen toimijuuden mahdollistaminen lapsen toivomalla tavalla. Lasten henkilökohtaisen avun toteutuksessa huomioidaan lapsen itsemääräämisoikeus lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on lapsia, palveluntuottajan on huomioitava heidät palvelun toteuttamisessa. Avustajilla on tällöin oltava valmiudet turvalliseen vuorovaikutukseen myös lasten kanssa. Avustaja avustaa asiakasta toimimaan vanhempana. Vastuu lasten kasvatuksesta on vanhemmilla.

Avustajana ei voi toimia asiakkaan puoliso, avopuoliso, elämänkumppani, lapsi, vanhempi, isovanhempi tai muu omainen tai läheinen henkilö, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Asiasta on neuvoteltava asiakkaalle nimetyn Keusoten omaishoidon työntekijän kanssa etukäteen ja oikeus kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen. Kaikkien avustajien on oltava henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuvia toimimaan henkilökohtaisena avustajana.

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.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotetaan asiakkaan tarvitsema henkilökohtainen apu siinä ympäristössä, missä hän palvelua tarvitsee. Avustajan työskennellessä asiakkaan kodissa, tulee avustettavan kotona olla työsuojelullisesti ja työn suorittamiseen soveltuvat tilat ja apuvälineet. Jos palveluntuottaja havaitsee puutteita työympäristössä tai -välineissä, hän voi pyytää asiakasta korjaamaan työolosuhteita.

8 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään samaa osaamista kuin Keusoten omassa toiminnassa. Avustajalla on oltava hyvät valmiudet asiakkaan huomaavaiseen ja asiakaslähtöiseen ja turvalliseen avustamiseen eri ympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella. Palveluun kuuluu hyvä osaaminen vammaisuudesta ja sen erilaisista vaihtelevista taustoista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sillä on tarvittaessa käytettävissään asiantuntemusta palvelussa tarvittavilla osa-alueilla.

Henkilöstön ammatillinen osaaminen on ajantasaista ja laadukasta ja vastaa asiakastarpeisiin. Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja huomaavaista. Avustajalta vaaditaan hyviä sosiaalisia- ja vuorovaikutustaitoja sekä kykyä toimimiseen tarvittaessa myös asiakkaan perheenjäsenten ja muiden läheisten kanssa.

Palveluntuottajan työntekijöiden on oltava työhönsä perehdytettyjä ja ammattitaitoisia. Perehdyttämätöntä henkilöä ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Palveluntuottajan on tarvittaessa näytettävä perehdyttäminen toteen esimerkiksi työntekijän ja perehdyttäjän allekirjoittaman perehdyttämisohjelman avulla. Perehdytykseen kuuluu yleinen tehtävään liittyvä perehdytys sekä asiakkaan erityistarpeisiin liittyvä perehdytys. Asiakaskohtaiseen perehdytykseen kuuluu vähintään asiakkaan turvallisuuteen ja erityistarpeiden huomioimiseen liittyvät asiat. Asiakaskohtainen perehdytys on toteutettava ennen ensimmäistä työvuoroa asiakkaan luona.

Yleiseen perehdytykseen kuuluu vähintään:

- henkilökohtaisen avun tarkoitus ja avustajan rooli ja tehtävät,
- työergonomia,

- hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa,
- asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen,
- asiakkaan yksilölliseen avustamiseen kuuluvat asiat,
- asiakkaan avustaminen eri ympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella,
- riittävät tiedot asiakkaan avustamisesta terveydenhoidossa ja lääkehuollossa, vaikka asiakas vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta,
- riittävät tiedot asiakkaan vammaan tai sairauteen liittyvistä erityispiirteistä, vaikka asiakas vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta ja
- perusvalmiudet opetella käyttämään turvallisesti ja ergonomisesti asiakkaan liikkumisen ja siirtymisen apuvälineitä, kommunikaation ja näönkäytön apuvälineitä ja vastaavia, vaikka asiakkaan omainen, terapeutti tai muu vastaava vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta.

Yleinen perehdyttäminen on toteutettava viimeistään kahden viikon kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Avustajalla on oltava mahdollisuus saada tarvittaessa tukea tehtävänsä hoitamiseen ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

Tukeen kuuluu vähintään:

- oman esimiehen ja työyhteisön tuki
- säännölliset tapaamiset henkilökunnan kanssa
- vaikeiden asiakastilanteiden käsittely/purkaminen

Palveluntuottajan on noudatettava voimassa olevaa työterveyshuoltolakia, työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat, kirjalliset työsopimukset.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, omaisten / läheisten kanssa.

Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävän suomen kielen taidon. Jos asiakkaan asioimiskieli on jokin muu kuin suomi, on asiakkaalle pyrittävä ensisijaisesti löytämään asiakkaan kieltä osaava avustaja. Mahdollinen välttämätön tulkkipalvelu järjestetään tapauskohtaisesti. Palveluntuottajalle ei koidu tulkkauksekustannuksia.

Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaisuuksiin käytetään vain valmiiksi perehdytettyjä henkilöitä.

8.1 Palveluntuottajan vastuuhenkilö

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 on oltava riittävä alan tuntemus ja johtamiskokemus. Riittävällä johtamiskokemuksella tarkoitetaan:

- vähintään yhden (1) vuoden kokemusta esimiestehtävästä tai tiiminvetäjänä toimimisesta TAI
- johtamiskoulutusta, jonka laajuus on vähintään 30 opintopistettä. Soveltuvana koulutuksena pidetään esimerkiksi lähiesimiestyön johtamisen tutkintoa tai AMK-tutkintoon kuuluvia johtamisopintoja.

Vastuuhenkilön on oltava toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa.

Vastuuhenkilöllä on oltava palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavista palvelutoimituksista. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

8.2 Terveydenhuoltoon liittyvät tehtävät

Henkilökohtaisen avun palvelusteliasiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin.

Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta ja kuntoutuksesta on kunnallisella terveyskeskuksella, kotihoidolla, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkäriä tai erikoissairaanhoidolla. Asiakkaan avustaminen hoitotoimenpiteissä ja lääkehuollossa perustuu asiakkaan asiakas- tai palvelusuunnitelmaan tai palvelupäätökseen.

Palveluun kuuluu asiakkaan avustaminen sellaisissa kotiloissa tehtävissä hoitotoimenpiteissä ja lääkehuollossa, jotka asiakas voisi ilman vammaa tai sairautta aiheuttamaa rajoitetta tehdä itse.

Asiakas on vastuussa omasta terveydenhuollostaan ja lääkehoidostaan ja pystyy itsenäisesti tai tuetusti perehdyttämään avustajan siihen liittyvään avustamiseen ja vamman tai sairauden aiheuttamiin erityistarpeisiin. Asiakas pystyy kertomaan itsenäisesti tai tuetusti avustajalle sairauteensa liittyvät hoito- ja lääkehoidon toteuttamisohjeet ja avustaminen kohdistuu hoitotoimenpiteen tai lääkehoidon tosiasialliseen toteutukseen, jonka vamma tai sairaus estää. Tarvittaessa asiakas tai asiakkaan hoitotaho laatii kirjalliset ohjeet avustamisesta ja antaa tarvittavat taustatiedot.

Kotioloissa tehtävä hoitotoimenpiteisiin ja lääkehuoltoon liittyvä avustaminen voi olla esimerkiksi:

- lääkärin määräämien tai itsehoitolääkkeiden ottamisessa avustaminen,
- katetroinnissa avustaminen,
- verensokerin mittaamisessa tai insuliinikynän käytössä avustaminen,
- epilepsian kohtauslääkkeen antaminen, kun asiakas on antanut tästä etukäteen ohjeet,
- limaimun toteutus,
- letkuravitsemuksen toteutus ja
- muut vastaavat tehtävät.

8.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta ja suojavälineistä. Palveluun kuuluvat Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

Palveluntuottaja nimeää rekisterinpidosta ja tietosuojaa-asioista vastaavat henkilöt. Palveluntuottaja oma-aloitteisesti tiedottaa vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoittaa niistä palvelusetelin myöntäneelle Keusoten yhteistyökumppanille viipymättä.

Palveluntuottajan palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajalla tulee olla

uusia työntekijöitä varten kirjallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma esitetään tilaajalle tarvittaessa.

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

9 Valvonta ja laadun hallinta

Kuntayhtymä, 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 ja 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. Palvelun tulee tukea asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa siten että ne säilyisivät tai parantuisivat. Nämä auttavat asiakasta omatoimisessa ja mahdollisimman itsenäisessä elämässä omassa kodissa.

10 Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

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

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.

11 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.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävät tunnit.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään saman päivän aikana kun palvelu on suoritettu. Palvelutapahtumia kirjattaessa on merkittävä mitä palvelua asiakkaalle on tuotettu. 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
- 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 palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Keusote ei vastaa asiakkaan hoito- ja 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.

12 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

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

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

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