



**ESPOON SÄÄNNÖLLISEN KOTIHOIDON
VALINNANVAPAUSPILOTTI
EHDOT PALVELUJEN TUOTTAMISEEN**

23.3.2018

Sisällys

VALINNANVAPAUSPILOTTIN PALVELUJEN TUOTTAMISEN EHDOT	3
Valinnanvapauspilotti	3
Pilotin toimintamallin periaatteet.....	3
Ehtojen merkitys.....	5
Ehtojen voimassaolo	5
Ehtojen muuttaminen	5
MÄÄRITELMÄT	5
Asiakas	5
Palveluntuottaja.....	5
Kotihoito	5
Kotipalvelu.....	5
Kotisairaanhoido	6
Säännöllinen kotihoito	6
Nestori	6
Hintakatto	6
Pilottiseteli	6
Asiakasmaksu	6
Lisäpalvelut	6
PSOP-järjestelmä	6
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT	6
Palveluntuottajan yleinen kelpoisuus.....	7
Palvelun sisältö	8
Palveluntuottajan kelpoisuus kotihoidon palvelujen tuottajaksi	9
Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutokset.....	10
Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	11
Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja palveluntuottajana toimiminen.....	12
Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen.....	12
Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet.....	13
Palveluntuottajaa koskevien tietojen ylläpito	14
Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa.....	14
Suoritetuista palveluista raportoiminen	15
Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen *	15
Palautteet ja reklamaatiot	15
Palveluntuottajana toimimisen lopettaminen *	16
Valvonta ja laadunhallinta.....	16

ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET	17
ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET	18
Rekisterinpito	18
Salassapito	18
Palveluntuottajien hyväksyntä	18
Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta.....	19
Palveluntuottajan hyväksynnän peruutus	19
Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja arviointi.....	20
Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus.....	20
LIITE: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	21

VALINNANVAPAUSPILOTIN PALVELUJEN TUOTTAMISEN EHDOT

Valinnanvapauspilotti

Valinnanvapauspilotti on Espoon kaupungin vanhusten palvelujen (myöhemmin Espoo) järjestämä kokeilu. Pilotissa säännöllisen kotihoidon asiakas voi valita palveluntuottajan julkisen, yksityisten sekä kolmannen sektorin toimijoiden joukosta. Pilotti toteutetaan palvelusetelimallilla, jossa simuloidaan syksyllä 2017 julkistetun valinnanvapauslakiluonnoksen asiakassetelimallia mahdollisuuksien mukaan. Pilotilla halutaan tietoa; 1) valinnanvapausmallin vaikutuksista palvelujen järjestämisen prosesseihin, 2) asiakkaiden ja palveluntuottajien käyttäytymisestä uudessa valinnanvapaustilanteessa, 3) PSOP-järjestelmän hyödynnettävyydestä nykyistä monipuolisemmin valinnanvapausmallien hallinnoinnin työkaluna. Pilotti toteutetaan Espoon kotihoidon Etelä-Tapiolan alueella. Asiakkaan valittavissa olevat palveluntuottajat täyttävät tämän dokumentin mukaiset ehdot.

Pilottiin osallistuvan Etelä-Tapiolan kotihoidon toimintaa säätelee julkista toimijaa koskeva lainsäädäntö, jonka vuoksi tätä ehto-asiakirjaa voidaan soveltaa Etelä-Tapiolan kotihoitoon vain soveltuvien osien.

Valinnanvapauspilotti ei muuta Espoon kotihoidon palvelujen järjestämisvastuuta.

Pilotin toimintamallin periaatteet

Pilotin toimintamallit mukailevat nykyistä säännöllisen kotihoidon palvelusetelitoimintaa. Keskeiset erot palvelusetelitoimintamalliin ovat: 1) palveluseteli-termin sijasta käytetään termiä pilottiseteli, 2) asiakas maksaa Espoolle asiakasmaksun palveluntuottajalle maksettavan omavastuuosuuden sijasta, 3) palveluntuottajien vapaan hinnoittelun sijasta käytössä on Espoon määrittämä hintakatto.

Espoo palvelujen järjestämisestä vastaavana:

- laatii palvelun tuottamista koskevat ehdot,
- hyväksyy palveluntuottajat,

- maksaa palveluntuottajille tuotetuista palveluista,
- valvoo palveluntuottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin
- tekee asiakkaalle palvelupäätöksen ja myöntää pilottisetelin
- ylläpitää luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista sekä informoi/opastaa asiakasta valinnanvapauden käyttämiseen liittyvissä asioissa
- laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun

Palveluntuottaja:

- ilmoittautuu palveluntuottajaksi/sitoutuu palvelun tuottamista koskeviin ehtoihin
- ylläpitää ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä palvelujaan, niiden laatua ja saatavuutta koskevia tietoja
- tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen
- tuottaa asiakkaalle palvelut palvelun tuottamista koskevien ehtojen sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä pilottisetelille määritellyn sisällön mukaisesti
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Espoolle

Asiakas:

- saa palvelupäätöksen ja pilottisetelin
 - kaikki pilotin kohderyhmässä olevat asiakkaat tulevat teknisesti pilottiin / ottavat pilottisetelin, koska sekä julkinen että yksityinen tuotanto on pilotin piirissä.
- valitsee palveluntuottajan
 - jos asiakas ei halua valita, haluaa pysyä tai tulla Espoon asiakkaaksi, niin tuottajavalinta on Etelä-Tapiolan kotihoito
- vaihtaa halutessaan palveluntuottajaa
- antaa halutessaan palautetta
- maksaa Espoolle säännöllisen kotihoidon nykyisten maksuperusteiden mukaisen asiakasmaksun riippumatta minkä palveluntuottajan on valinnut



Kuva 1. Pilotin toimintamallin periaatteet

Ehtojen merkitys

Tämä dokumentti sisältää ehdot, jotka pilottiin ilmoittautuvan palveluntuottajan tulee täyttää tullakseen hyväksytyksi palveluntuottajaksi. Ehdossa määritellään mm. palveluntuottajan kelpoisuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntuottajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ehtoja keskeytyksettä siitä alkaen, kun se hyväksytään valinnanvapauspilottiin palveluntuottajaksi.

Nämä ehdot eivät ole sopimus Espoon ja palveluntuottajan välillä.

Ehtojen voimassaolo

Ehdot ovat voimassa toistaiseksi.

Ehtojen muuttaminen

Espoolla on oikeus tehdä ehtoihin muutoksia. Espoo ilmoittaa palveluntuottajalle ehtojen muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Espoolle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

MÄÄRITELMÄT

Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain määrittelemää sosiaalipalvelua käyttävää henkilöä, jolle viranomainen on myöntänyt palvelupäätöksellä oikeuden käyttää säännöllisen kotihoidon palveluja toteuttamistapana pilottiseteliä. Valinnanvapauspilottissa asiakkaita ovat Espoon Etelä-Tapiolan kotihoitoalueen säännöllisen kotihoidon asiakkaat pl. rintamaveteraanit ja asiakkaat, joilla on vammaispalvelulain mukainen palveluasumispäätös kotiin. Jos säännöllistä kotihoitoa saava asiakas on keskivaikeasti tai vaikeasti muistisairas häntä voi edustaa edunvalvoja tai valtakirjalla puolesta asioija. Asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Palveluntuottaja

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) sekä tässä dokumentissa asetetut vaatimukset. Pilottiin osallistuu myös Espoon omaan tuotantoon kuuluva Etelä-Tapiolan kotihoito.

Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun (sosiaalihuoltolaki 19 §, sosiaalihuoltoasetus 9 §) ja kotisairaanhoidon (terveydenhuoltolaki 25 §) tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä avustamista (sosiaalihuoltolaki 19 §, sosiaalihuoltoasetus 9 §). Kotipalvelu sisältää päivittäisestä hygieniasta, pukeutumisesta ja riittävästä ravinnonsaannista huolehtimista. Lisäksi asiakkaiden palvelut sisältävät hoidollisia toimenpiteitä (esim. toistokatetrointi ja ihon kunnon seuranta ja hoito) sekä lääkehoidosta huolehtimista.

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllistä asiakkaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa monialaisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua (terveydenhuoltolaki 25 §). Kotisairaanhoidoa toteutetaan, kun asiakas esim. tarvitsee lääkehoitoa, haavanhoitoa, ompeleiden poistoa, injektioiden antoa tai verinäytteenottoa (INR ym.)

Säännöllinen kotihoito

Säännöllinen kotihoito tukee asiakkaita, jotka eivät pärjää arkielämässä omassa kodissaan itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujen turvin. Kotihoito tukee omassa kodissa asumista neuvonnan, ohjauksen, hoidon sekä kuntoutuksen avulla. Säännöllisen kotihoidon palveluihin otetaan pääasiassa asiakkaita, joilla on päivittäinen kotihoidon palvelujen tarve. Kotihoidon palvelut tukevat kotona asuvaa asiakasta niissä päivittäisissä toiminnoissa, joista asiakas ei suoriudu itse. Tällaisia toimintoja ovat syöminen, peseytyminen, pukeutuminen, sängystä ja tuolista siirtyminen, liikkuminen, WC-käynnit, lääkehoito sekä asuinympäristön siisteyteen liittyvät päivittäiset askareet. Säännöllistä kotihoitoa voi saada, vaikka kotihoidon tarvetta ei ole joka päivä.

Nestori

Nestori on Espoon kaupungin yksikkö, joka vastaa pilotin asiakkaiden palvelujen kokonaisuudesta. Nestorissa tehdään asiakkaiden palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, päätös palveluista ja päätös pilottisetelistä. Nestori ohjaa ja neuvoo palveluntuottajia asiakasta koskevissa asioissa.

Hintakatto

Hintakatto on Espoon näissä ehdossa asettama enimmäishinta pilotissa tuotettaville palveluille. Palveluntuottajat voivat hinnoitella palvelunsa enintään hintakaton mukaisiksi. Hintakatto on määritelty kohdassa palvelujen hinnoittelu.

Pilottiseteli

Pilottiseteli on Espoon asiakkaalle myöntämä sitoumus korvata asiakkaan valitseman palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset pilottisetelissä määrättyyn arvoon asti.

Asiaksmaksu

Asiakkaat maksavat Espoon kaupungille kulloinkin voimassa olevien säännöllisen kotihoidon asiakasmaksuperusteiden mukaisen asiakasmaksun tekemästään palveluntuottajan valinnasta riippumatta. Asiaksmaksuun vaikuttavat palvelutarpeen määrä, talouden koko ja tulot. Asiakas ei maksa asiakasmaksun lisäksi palveluntuottajille omavastuuosuuksia.

Lisäpalvelut

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

PSOP-järjestelmä

PSOP-järjestelmällä tarkoitetaan sähköistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää, jonka avulla hallinnoidaan valinnanvapauspilotin tilaus-, toimitus- ja tilityskokonaisuutta. Palveluntuottajat ilmoittautuvat pilottiin järjestelmän kautta.

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT

Palveluntuottajaa koskevia ehtoja pyritään soveltamaan Etelä-Tapiolan kotihoitoon soveltuvin osin. (* = ehto ei koske Etelä-Tapiolan kotihoitoa)

Palveluntuottajan yleinen kelpoisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) astui voimaan 1.9.2009. Palvelusetelin tavoitteena on mm. asiakkaan valinnanvapauden lisääminen. Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Espoon oman palvelutuotannon tasoista. Palvelun laatua arvioidaan Espoon kotihoidossa käytössä olevien RAI -arviointien (RAI= laaja-alainen asiakkaan toimintakyvyn arviointi) ja säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehtävien asiakastytyväisyyssmittausten avulla.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. *

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. *

Palveluntuottajan tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimilupa Espoossa. *

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja. *

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Jos palveluntuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintoviranomaiselta tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Valvira), niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu päätöksessä.

Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja ei enää merkitä rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunta ratkaisee hallintopäätöksellä, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu.

Yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) säädetään, että palvelujen tuottajalla (yhtiö, osuuskunta, yhdistys, muu yhteisö tai säätiö) on oltava aluehallintoviraston tai Valviran myöntämä lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Itsenäisellä ammatinharjoittajalla tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan. Toiminimellä toimivat yksityiset elinkeinoharjoittajat luetaan itsenäisiksi ammatinharjoittajiksi. Ennen kuin itsenäinen ammatinharjoittaja antaa yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja terveyden- ja sairaanhoidon palveluja, hänen tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnasta aluehallintovirastolle.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus. Sen vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Vastuuvakuutuksen on katettava toiminnasta aiheutuvat henkilövahinkojen korvaaminen. *

Lisäksi palveluntuottajalla on oltava myös muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset *

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hakuvaiheessa kaikki PSOP-järjestelmässä vaadittavat liitteet Espoolle.*

Palvelun sisältö

Pilotissa palveluntuottajat tuottavat säännöllisen kotihoidon palveluja:

Kotihoidon palvelujen tavoitteena on asiakkaiden mahdollisimman omatoiminen selviytyminen kotona oman tukiverkoston ja kuntouttavan kotihoidon keinoin.

Palveluntuottajan asiakkaalle tuottama palvelu perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan saamaan pilottiseteliin. Säännöllisen kotihoidon palveluissa on pääasiassa asiakkaita, joilla on päivittäinen kotihoidon palvelujen tarve.

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä avustamista (sosiaalihuoltolaki 19 §, sosiaalihuoltoasetus 9 §). Kotipalvelu sisältää mm. päivittäisestä hygieniasta, pukeutumisesta, riittävästä ravinnonsaannista, turvallisuudesta, kodin siisteydestä huolehtimista sekä asiakkaan tukemista henkisen ja fyysisen vireyden ylläpitämisessä kuntouttavan työotteen avulla.

Lääkäripalvelut eivät sisälly säännöllisen kotihoidon palveluun. Ne ovat asiakkaiden käytettävissä Espoon tuottamana kotihoidon vastuulääkäripalveluna.

Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllistä asiakkaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa monialaisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua (terveydenhuoltolaki 25 §). Kotisairaanhoitoa toteutetaan, kun asiakas esim. tarvitsee lääkettä, haavanhoitoa, ompeleiden poistoa, injektioiden antoa tai verinäytteen ottoa (INR ym.). Palveluntuottaja huolehtii/tukee, että asiakas hakeutuu Espoon kotihoidon vastuulääkäripalvelujen piiriin terveydentilan ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen tarpeiden edellyttämässä laajuudessa.

Säännöllisen kotihoidon palveluun kuuluvan asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen: reseptien uusiminen, lääkkeiden toimitus ja jako. Asiakkaan lääkehoidon tarve kuvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottaja järjestää lääkehoidon haluamallaan tavalla (palveluntuottajan henkilöstön toteuttamana, koneellisena annosjakeluna tai muulla asiakkaan kanssa sovitulla tavalla) ja ei voi laskuttaa asiakasta erikseen lääkkeiden jaosta tai toimituksesta.

Muut kuin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset näytteenotot eivät sisälly säännöllisen kotihoidon palveluun.

Tukipalvelut: esim. turva- ja ateriapalvelut järjestetään nykyisten toimintamallien mukaisesti; ts. jos asiakas täyttää asiakkuuden kriteerit, niin palvelut järjestetään Espoon toimesta.

Asiakkaalle maksuttomat hoitotarvikkeet: palveluntuottaja huolehtii/tukee, että asiakas/puolesta-asioija tilaa Espoon ohjeistuksen mukaisesti tarvittavat hoitotarvikkeet.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Nestoriin, jos asiakkaan terveydentilassa ja/tai toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja säännöllisen kotihoidon päätös tulee päivittää, mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky ovat selkeästi kohentuneet ja asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelupäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky on heikentynyt ja asiakas tarvitsee lisää esimerkiksi toimintakykyä tukevia palveluja.

Palveluntuottajan kelpoisuus kotihoidon palvelujen tuottajaksi

Palveluntuottajan tuottaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tässä sääntökirjassa määriteltyjen ehtojen mukaista. Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatituksensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden.

Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan toiminnan arvot ja periaatteet on määritelty.

Palveluntuottaja huolehtii säännöllisesti asiakaspalautteen keräämisestä ja dokumentoi asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottajilta edellytetään palvelun tapahtumakirjausten tekemistä annettavien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti kieltäytyä ottamasta asiakasta vastaan.

Kapasiteetti/saatavuusrajoitteet ovat hyväksyttäviä syitä mutta asiakkaiden valikointi ei ole. Nestori osallistuu näissä tapauksissa syyn/tilanteen läpikäyntiin.

Asiakkaan palvelut tulee aloittaa asiakkaan palvelutarpeen edellyttämällä aikataululla. Aikataulun sopiminen tulee tehdä yhteistyössä asiakkaan ja Nestorin kanssa.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on säännöllistä kotihoitoa toteuttaessaan taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa vanha palveluntuottaja on velvollinen hoitamaan asiakkaan palvelun siihen asti, että asiakkaan uusi palveluntuottaja aloittaa palvelujen tuottamisen.

Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016 mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kotihoidon palveluja antavalla työntekijällä tulee olla vähintään lähihoitajan koulutus. Kotisairaanhoidon palveluja antavalla työntekijällä tulee olla vähintään sairaanhoitajan tutkinto. Tämä koskee myös sijaisia.

Peruskoulutuksella ilman erillistä lupaa nimikesuojatut (apuhoitaja, perushoitaja, lähihoitaja, mielisairaanhoitaja ja mielenterveyshoitaja) terveydenhuollon ammattilaiset voivat osallistua lääkehoitoon jakamalla muita kuin pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä (PKV-läkkeitä) ja antamalla niitä luonnollista tietä. Lisäksi he voivat arvioida asiakkaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoida niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjata ja neuvoa asiakasta lääkehoidossa.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira) ja terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä lisäävistä ja ylläpitävistä työtavoista ja mittareista (RAI). Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritetty tarkasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa palveluja myös ruotsinkielellä, niin ruotsinkielisillä asiakkailta on oikeus saada palvelua halutessaan ruotsin kielellä.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijällä on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti, ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutokset

Pilotissa käytetään seuraavaa palvelujen myöntämiseen ja palveluntuottajille maksamiseen liittyvää tuotteistusta.

Palvelutarpeen/käynnin ajoittuminen:

- Arkisin klo. 7-18
- Arkisin klo. 18-22
- Arkisin klo. 22-07
- Lauantaisin klo. 7-18
- Lauantaisin klo. 18-22
- Lauantaisin klo. 22-07
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 7-18
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 18-22
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 22-07

Palveluntuottaja voi hinnoitella käynnit enintään seuraavilla hinnoilla:

	€/h
Arkisin klo. 7-18	31,30
Arkisin klo. 18-22	38,20
Arkisin klo. 22-07	46,70
Lauantaisin klo. 7-18	38,80
Lauantaisin klo. 18-22	56,50
Lauantaisin klo. 22-07	70,90
Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 7-18	60,20
Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 18-22	66,60
Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo. 22-07	71,40

Hinnat sisältävät välittömän asiakastyön sekä palvelujen tuottamiseen liittyvän välillisen työn (esim. matkat, asiakasyhteenvetojen kirjaaminen, hallinnolliset työt). Hinnat ovat arvonlisäverottomia.

Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa palveluita kaikkina tuoteistuksen mukaisina aikoina, niin palveluntuottaja jättää hinnoittelematta ajat, jolloin palvelua ei ole saatavilla.

Palveluntuottaja voi muuttaa hinnastoaan PSOP-järjestelmän kautta. Muutetun hinnaston tulee olla näiden ehtojen mukainen.

Lääkehoidon toteuttamisesta maksaminen: palvelutarpeen määränä käytetään kaikkien lääkehoitoa tarvitsevien asiakkaiden osalta laskennallista 0,5 h/vko -määrää. Tämä sisällytetään pilottiseteliin ja sen toteuttamisesta palveluntuottajalle maksetaan arkisin klo 7-18 aikana tapahtuvaa käyntiä vastaava korvaus.

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

(Espoo tarkistaa tämän asian uuden tietosuojasetuksen mukaiseksi kevään aikana)

Rekisterinpito

Espoon kaupunki on palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat Espoon asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja Espoolla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan Espoo lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Palveluntuottajan tulee tehdä viikoittainen yhteenvetoarvio asiakkaistaan. Arviot kirjataan palveluntuottajan käyttämään asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Kun palveluntuottaja ottaa yhteyttä Nestoriin asiakkaan tilanteen muuttumisesta, palveluntuottajan tulee toimittaa yhteenvetoarvio kirjallisesti Nestorille

Nestori hyödyntää palveluntuottajien laatimia yhteenvetoarvioita myös asiakkaan tilanteesta 6 kk välein tehtävissä väliarvioinneissa ja palveluntuottajan tulee aina pyydettäessä toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa Nestoriin, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja muissa laissa annettujen säästöjen mukaisesti.

Salassapito

Palveluntuottaja huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista ja salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säästöksiä.

Palveluntuottajan (ja sen alihankkijan työntekijät) työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Lisäpalvelut

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin näissä ehdoissa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja palveluntuottajana toimiminen

Yleistä

Palveluntuottajien tulee käyttää PSOP-järjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Palveluntuottajalle tarkoitettuja ohjeita löytyy parastapalvelu.fi-sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä. Lisäksi Espoo toimittaa palveluntuottajille tarvittavat erilliset ohjeet.

Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP -järjestelmän kautta (www.parastapalvelu.fi). Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään Katso-tunnusten avulla (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelman (www.tilaajavastuu.fi) kautta. Espoo edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan ladata vaaditut dokumentit sähköiseen järjestelmään hakemuksen liitteinä. Espoo voi periä maksun palveluntuottajilta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta sekä palveluntuottajaksi hakeutumista, että lakisäätteistä valvontaa koskien.

Palvelu tuotetaan Etelä-Tapiolan alueella.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan PSOP-järjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvalla hakumenettelyllä koko pilotiajan. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palveluntuottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Hyväksytyt

palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa:
<https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on Liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakeutumiseensa. Vaadittavat liitteet löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottajakohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Palveluntuottajan ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta). Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina.

Palveluntuottajaa koskevia ehtoja pyritään soveltamaan Etelä-Tapiolan kotihoitoon soveltuvin osin.
 (* = ehto ei koske Etelä-Tapiolan kotihoitoa)

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri *	x	
Työnantajarekisteri *	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)*	x	
Kaupparekisteriote*	x	
Veromaksutiedot*	x	
Tyel-vakuutusote*	x	
Työehtosopimus*	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)*	x	
Vastuuvakuutustodistus*	x	
Muu liite: Selvitys vastaavien palvelujen tuottamisesta (vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta)*	x	
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta *		x
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveyspalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta *		x
Omavalvontasuunnitelma		x

Toimintasuunnitelma		x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)*		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Rekisteriseloste (henkilötietolaki 10§).		x
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).*		x

Palveluntuottajaa koskevien tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää itseään koskevat tiedot ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä. Palveluseteliportaalissa näkyvät palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot. Asiakkaat voivat tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa järjestelmästä, jolloin palveluntuottaja ei voi jatkaa palvelujen tuottamista eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia asiakkaita.

Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan tulee tämän tarkistaa PSOP-järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarjatunniste, joka on pilottisetelissä (Espoon kaupungin numerosarjat alkavat 049). Numerosarjatunnisteen avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat pilottisetelitiedot (myönnetyn palvelun voimassaoloaika, myönnetyn palvelun määrä ym.).

Espoo ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, ettei oikeutta ollut olemassa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä pilottiseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa tulee selkeästi kuvata tilattavat lisäpalvelut sekä niiden hinnoittelu. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa.

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly asiakkaalle määriteltyyn palveluaikaan, eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan).

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Espoolta saaman pilottisetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen (Liite).

Suoritetuista palveluista raportointinen

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Tapahtumat tulee kirjata järjestelmään viimeistään kahden arkipäivän sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

Käynti kirjataan palvelutapahtumaksi toteutuneen keston mukaisesti.

Palveluntuottajan saama minilaskutus alle 30 min käynneistä on 30 minuutin mukainen. Käynnin kirjaamisesta annetaan erillinen ohjeistus ja palveluntuottajan tulee toimia sen mukaisesti, jotta käynnin todellinen kesto sekä minilaskutus tulevat huomioitua.

Käynnin keston ollessa yli 30 min, niin palveluntuottajalle maksetaan käynnin tosiasiallisen keston mukaisesti.

Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen *

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Espoo tilittää automaattisesti kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen palveluntuottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua tilitysjon päivästä. Espoo pidättää oikeuden muuttaa tilitysjon ajankohtaa.

Jos palveluntuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin näissä ehdoissa määritetty hintakatto, niin Espoo maksaa palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Tilityksen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu PSOP-järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu PSOP-järjestelmään ja tapahtumat ovat Espoon puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Espoon talousjärjestelmään.) Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkaalta mitään pilottisetelin mukaisesta palvelusta.

Mikäli asiakas on tilannut palveluntuottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata PSOP -järjestelmään kirjattuihin vastausta pyydetään –tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajille ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottajana toimimisen lopettaminen *

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palveluntuottajana toimimisen, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Espoon kaupunkiin. (ks. kohta Espoon vastuut/hyväksynnän peruutus)

Valvonta ja laadunhallinta

Osa palveluntuottajan lakisääteisestä valvonnasta (4 kertaa vuodessa) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti (Tilaajavastuun kautta tulevien tietojen osalta). Muiden valvottavien osa-alueiden osalta, palveluntuottajan tulee liittää vaaditut liitteet vähintään kerran vuodessa PSOP-järjestelmään.

Pilottisetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastaavaan piiriin. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten palveluntuottajat osallistuvat vuosittaiseen laatusurantaan ja Espoolla on oikeus tehdä tarkistuskäyntejä ao. yksiköihin. Jos asiakas ostaa omalla rahallaan palveluntuottajalta lisäpalveluita, sovelletaan siihen kuluttajansuojalaki.

Kunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä näiden ehtojen mukaiset kriteerit. Espoon kotihoidon palveluiden järjestämisestä vastaava yksikkö tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP-järjestelmän välityksellä tehtävät, että muut Espoon tekemät asiakaspalautekyselyt pilottiseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Espoole tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida niistä pilottisetelillä tuotetuista palveluista koskevista vaikutuksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee informoida Espoota tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Espoole olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Espoon kaupungin kirjaamoon. Näitä ovat mm. vastuuhenkilöiden vaihtuminen ja yhteystietojen muutokset. Espoolla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain omavalvontasuunnitelmaan perustuva toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatuavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee liittää sähköisesti palveluntuottajan tietoihin, jotka toimitetaan kunnalle huhtikuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee * toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP -järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi), josta tarkistukset tehdään automaattisesti:

Tarkistettavat asiakirjat ovat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta

- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- YEL -vakuutustodistus

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Palveluntuottaja asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä näiden ehtojen mukaisen palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOP-järjestelmässä.

ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET

Asiakkaan asema

Kotihoidon palveluja myönnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämien asiakkuuskriteerien mukaisesti.

Nestori arvioi asiakkaan palvelutarpeen. Pilottisetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle Espoon viranhaltijan tekemä palvelupäätös. Asiakkaan tulee valita ja ottaa yhteyttä johonkin kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakkaalla on mahdollisuus saada apua ja neuvontaa Nestorilta pilottisetelin käyttämisessä.

Pilottisetelin arvo määräytyy asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen palvelutarpeen määrään sekä sitä vastaavan palveluntuottajia koskevan hintakaton tulona. Näin toimimalla asiakkaan kannalta varmistuu, että setelin arvo riittää hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle pilottisetelissä olevan numerosarjatunnisteen, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan tiedot PSOP-järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tähän sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita *. Palvelusetelilainsäädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti säännöllisen kotihoidon palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas maksaa kulloinkin voimassa olevien säännöllisen kotihoidon asiakasmaksuperusteiden mukaisen asiakasmaksun Espoon kaupungille tekemästään palveluntuottajan valinnasta riippumatta. Asiakasmaksuun vaikuttavat palvelutarpeen määrä, talouden koko ja tulot. Asiakas ei maksa asiakasmaksun lisäksi omavastuuosuuksia palveluntuottajalle.

Mikäli asiakas haluaa hankkia palveluntuottajalta muita lisäpalveluita, vastaa asiakas itse näiden lisäpalveluiden kustannuksista.

Mikäli Espoo luopuu valinnanvapauspilotissa kokeiltavan toimintamallin käytöstä, järjestetään asiakkaan tarvitsema palvelu muulla tavoin.

Asiakas on oikeutettu käyttämään pilottiseteliä vain Espoon hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, näiden ehtojen ja viranhaltijapäätöksen tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

Asiakkaan velvollisuutena on noudattaa osaltaan näitä ehtoja ja säännöksiä. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeus, sekä oikeus toimijuuteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia, joiden sisällyttäminen toimintaan palveluntuottajien tulee huomioida.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaisista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksoista ja lomamatkoista tms. Jos sovittua aikaa ei ole peruttu tai asiakas ei ole sovittu paikalla, niin hän menettää sovittun ajan hänelle myönnettyistä palvelutunneista.

Asiakas voi oikaisuvaatimuksella hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen. Se käsitellään Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisessa yksilöasioiden jaostossa. Oikaisuvaatimusohjeet ovat viranhaltijan päätöksessä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille annettava palaute ja reklamaatiot tulee ensisijaisesti tehdä PSOP-järjestelmän kautta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä mainittu muistutus johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies).

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen kärjäoikeudessa. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. *

ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

Rekisterinpito

Espoon kaupunki on palvelusetelillä järjestettävistä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Salassapito

Espoo sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajien hyväksyntä

Espoo toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset sekä Espoon asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä sähköisessä järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom: ssa tarkoitettu luettelo). Espoo ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) viikon kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä yhden (1) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Jos joitakin ilmoittautumiseen vaadittuja liitteitä ei ole toimitettu PSOP-järjestelmän välityksellä, niin asia käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetyt liitteet on liitetty järjestelmään ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä (ilmoittautumisen jättämisestä), jolloin palveluntuottaja hylätään tai hyväksytään. Espoo voi lopettaa palvelujen järjestämisen pilottisetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Espoo päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan pilottisetelin.

Espoon on selvittävä asiakkaalle tämän asema pilottiseteliä käytettäessä. Espoolla on velvollisuus varmistaa, että pilottiseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

Espoon asiakkaan palveluista vastaavan yksikön (Nestori) tulee tarjota asiakkaalle riittävä apu ja neuvonta pilottisetelin käyttämistä varten.

Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. (pl. Etelä-Tapiolan kotihoito)

Espoo ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta

Pilottisetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Pilottisetelillä tuotetulta palvelulta edellytetään vastaavaa laatua kuin kunnan tuottamilta palveluilta.

Asiakas voi antaa Espoolle palautetta palvelun laadusta sekä palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä, viimeistään kuukauden sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti. Espoo (Nestori) avustaa tarvittaessa asiakkaita reklamaation tekemisessä. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

PSOP-järjestelmän kautta asiakas voi täyttää kyselylomakkeen, jonka perusteella määräytyy palveluntuottajan laatuindeksi (edellyttää vähintään 5 vastausta).

Kunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä näiden ehtojen mukaiset kriteerit. Espoon kaupungin palveluiden järjestämisestä vastaava yksikkö tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

Palveluntuottajan hyväksynnän peruutus

Espoolla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja ei noudata Espoon kirjallisesta kehotuksesta huolimatta näiden ehtojen vaatimuksia.

Espoon tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta laissa ja näissä ehdoissa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata näitä ehtoja Espoon kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- palveluntuottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Espoon tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Espoo tekee peruuttamisen ja perumisen PSOP-järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja arviointi

Kotihoidon palveluja annetaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella esim. sairauden, vamman, alentuneen toimintakyvyn ja erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamiseen.

Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan asiakkaan tilanteen kiireellisyydestä riippuen joko välittömästi tai viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Henkilön toimintakyky arvioidaan monipuolisesti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa haastattelemalla sekä havainnoimalla asuinympäristöä. Toimintakyvyn arvioinnissa huomioidaan olemassa olevat voimavarat ja se, miten henkilö selviytyy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Kokonaisarvioinnissa kiinnitetään huomiota henkilön fyysiseen arjen toimintakykyyn, psykososiaaliseen hyvinvointiin ja asuinympäristön toimintakyvylle asettamiin esteisiin sekä taloudellisiin mahdollisuuksiin, läheisten osallistumismahdollisuuksiin ja vapaaehtoistoimintaan.

Palvelutarpeen arvioinnin apuna käytetään useita luotettavia toimintakykyä ja hoidon tarvetta kuvaavia mittareita. Keskeisenä mittarina käytetään Rai-mittaristoa, joka antaa tietoa asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä selviytymisestä päivittäisistä tehtävistä hänen omassa elinympäristössään.

Ikäihmisten laatusuosituksessa korostetaan ikääntyneen omaa osallisuutta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Hänen näkemyksensä, mielipiteensä ja toiveensa tulee olla kirjattuna tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Arvio kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen tarpeesta tehdään aina yksilöllisen tarveharkinnan perusteella pohjautuen monialaiseen sosiaaliseen, lääketieteelliseen ja hoidolliseen arvioon. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne, voimavarat ja käytettävissä olevan avohoidon palvelujärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet. Ennen kotihoidon tai kotihoidon tukipalvelujen myöntämistä selvitetään asiakaskohtaisella palvelutarpeen arvioinnilla, voisiko henkilön kotona asuminen jatkua muiden avohoidon tukitoimien avulla. Jos asiakkaalla ei ole kotihoidon palvelujen tarvetta, häntä ohjataan yksilöllisesti hankkimaan muita kotona asumista tukevia palveluita. Jos asiakas ei pärjää kotihoidon palvelujen avulla, ryhdytään viivytyksettä toimenpiteisiin, jotta hän saa tarvitsemansa palvelut.

Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus

Espoon puolesta pilottisetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Pilottisetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä. Virkamiehen esteellisyydestä säädetään Hallintolaissa (Hallintolaki 27§ ja 28§).

LIITE: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottajaa koskevia ehtoja pyritään soveltamaan Etelä-Tapiolan kotihoitoon soveltuvin osin. (* = ehto ei koske Etelä-Tapiolan kotihoitoa)

Irtisanominen

Asiakas saa irtisanoa palvelusopimuksen. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Asiakas voi tietyin edellytyksin irtisanoa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa (ks. jäljempänä). Asiakkaan tulee ilmoittaa Nestoriin sopimuksen irtisanomisesta.

Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen irtisanomisaika asiakkaan palvelujen osalta on kaksi (2) viikkoa. Mikäli asiakkaan ja palveluntuottajan sopimus on tarkoitus irtisanoa palveluntuottajan toimesta, tulee siitä ilmoittaa Nestorille välittömästi irtisanomisen syy selvittämiseksi ja asiakkaan palvelujen jatkon suunnittelun käynnistämiseksi. Asiakkaiden valikointi ei ole hyväksyttävä syy palvelusopimusten irtisanomiseen. Irtisanomisen hyväksyttävä peruste voi olla esim. palveluntuottajan vähentynyt kapasiteetti. Palveluntuottajan tulee selvittää syyt Nestorille.

Palvelukerran peruutus

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä peruuntumisesta (esim. sairastumisesta, sairaalahoitoon joutumisesta) johtuvasta käynnin perumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa peruutetut tunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunteista. Tarvittaessa asiakas voi hakea Nestorista lisätunteja tarvittavalle ajanjaksolle.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä muutoksia, joista on sovittu sekä palveluntuottajan että asiakkaan kesken esim. muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittuun käynnin ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua aikaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty käynti katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Espoo ei maksa palveluntuottajalle asiakkaan viimeistään 24 tuntia ennen perumista käynneistä.

Palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa Nestoriin palvelun keskeytyksestä (esim. asiakkaan joutuessa sairaalaan).

Palvelun virhe ja viivästyminen

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 myös virhe, jos palveluntuottaja on antanut virheellisiä tietoja palvelujen sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelujen laatua koskevista seikoista. Tämä on voinut tapahtua, kun palveluja on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla

selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai palveluun kuuluvan toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Palvelun toteuttamisen aikataulusta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Tällöin palveluntuottajan tulee korjata virhe viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja jos asiakas suostuu oikaisuun.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa 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).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 eikä voittaa. Mahdolliset potilasvahinkolain mukaiset asiakasvahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan potilasvahinkovakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vai silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemistaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen ja virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet ja reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti PSOP- järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan palautteisiin ja reklamaatioihin viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Vastine tulee pääsääntöisesti lähettää kirjallisesti asiakkaalle.

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.