



**TILAPÄISEN JA SÄÄNNÖLLISEN KOTIHOIDON
PALVELUSETELI
SÄÄNTÖKIRJA**

6.8.2019

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJA	4
Soveltamisala	4
Sääntökirjan merkitys	4
Sääntökirjan voimassaolo	4
Sääntökirjan muuttaminen	4
MÄÄRITELMÄT	4
Asiakas	4
Palveluseteli	4
Palveluntuottaja	4
Omavastuu	4
Palvelusetelitoimintamalli	5
Kotihoito	6
Kotipalvelu	6
Kotisairaanhoido	6
Tilapäinen kotihoito	6
Säännöllinen kotihoito	6
Tulosidonnainen palveluseteli	7
Kiinteäarvoinen palveluseteli	7
Nestori	7
Lisäpalvelut	7
PSOP-järjestelmä	7
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT	7
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	10
Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajana toimiminen	12
Palveluntuottajaksi hakeutuminen	13
Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet	13
Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa	14
Suoritetuista palveluista raportointi	15
Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen	15
Muutokset asiakkaan palvelutarpeessa	16

Palautteet ja reklamaatiot	16
Palveluntuottajana toimimisen lopettaminen	16
Valvonta ja laadunhallinta.....	16
ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET	17
ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET	19
Rekisterinpito.....	19
Salassapito	19
Palveluntuottajien hyväksyntä	19
Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta.....	19
Palveluntuottajan hyväksynnän peruutus	20
Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja arviointi	20
Asiakkaan informointi	21
Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus.....	21
LIITE: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	22

SÄÄNTÖKIRJA

Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Espoon kaupunki (myöhemmin Espoo) järjestää tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajaksi voi tulla hyväksytyksi ainoastaan hyväksymällä tämän sääntökirjan määräykset.

Sääntökirjan merkitys

Sääntökirjadokumentti sisältää määräykset, jotka palvelusetelitoimintaan hakeutuvan palveluntuottajan tulee täyttää tullakseen hyväksytyksi palveluntuottajaksi. Sääntökirjassa määritellään mm. palveluntuottajan kelpoisuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntuottajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan määräyksiä keskeytyksettä siitä alkaen, kun se hyväksyy palvelusetelipalvelujen palveluntuottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus Espoon ja palveluntuottajan välillä.

Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Sääntökirjan muuttaminen

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

MÄÄRITELMÄT

Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Espoo on myöntänyt tilapäisen tai säännöllisen kotihoidon palvelusetelin. Asiakasta voi edustaa edunvalvoja tai valtakirjalla puolesta asioija (esim. omainen). Asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan tilapäiseen tai säännölliseen kotihoitoon oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranhaltijan tekemä palvelupäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset enintään palvelusetelin arvoon asti.

Palveluntuottaja

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) sekä tässä dokumentissa asetetut vaatimukset.

Omavastuu

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa omavastuun asiakkaalta.

Palvelusetelitoimintamalli

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia toimintamalleja.

Espoo palvelujen järjestämisestä vastaavana:

- o laatii ja ylläpitää sääntökirjaa
- o hyväksyy palveluntuottajat
- o maksaa palveluntuottajille niiden tuottamista palveluista enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon verran
- o valvoo palveluntuottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- o tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja arvioi hoidon ja palveluntarvetta säännöllisesti
- o tekee asiakkaalle palvelupäätöksen ja myöntää palvelusetelin
- o ylläpitää luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista (PSOP-järjestelmässä) sekä informoi/opastaa asiakasta palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

Palveluntuottaja:

- o hakeutuu palveluntuottajaksi/sitoutuu sääntökirjan määräyksiin
- o ylläpitää ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä palvelujaan, niiden laatua ja saatavuutta koskevia tietoja
- o tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen
- o tuottaa asiakkaalle palvelut sääntökirjan määräysten ja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä palvelusetelille määritellyn sisällön mukaisesti
- o informoi asiakkaan hoidon ja palvelutarpeen muutoksista Espoota
- o saa Espoolta maksun asiakkaan palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- o laskuttaa PSOP-järjestelmässä ilmoittamansa hinnan ja Espoon maksaman setelin arvon välisen erotuksen asiakkaalta omavastuuosuutena
- o lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä kirjallisesti Espoolle

Asiakas:

- o saa Espoolta palvelupäätöksen ja palvelusetelin sekä sen käyttämistä koskevan ohjeistuksen
- o valitsee palveluntuottajan
 - o palvelusetelijärjestelmässä asiakkaat voivat valita Espoon hyväksymistä palveluntuottajista sen, jonka he itse haluavat.
- o vaihtaa halutessaan palveluntuottajaa
- o antaa halutessaan palautetta
- o maksaa omavastuuosuutena palveluntuottajalle palveluntuottajan hinnan ja Espoon myöntämän palvelusetelin arvon välisen erotuksen.



Kuva 1. Palvelusetelitoimintamallin periaatteet

Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun (sosiaalihuoltolaki 19 §, sosiaalihuoltoasetus 9 §) ja kotisairaanhoidon (terveydenhuoltolaki 25 §) tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. Kotihoito tukee omassa kodissa asumista neuvonnan, ohjauksen, hoidon ja kuntoutuksen avulla. Kotihoito voi olla tilapäistä tai säännöllistä.

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. Kotipalvelua annetaan täysi-ikäisille henkilöille.

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllistä asiakkaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa monialaisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua (terveydenhuoltolaki 25 §). Kotisairaanhoido kohdistuu henkilöille, jotka eivät kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja ja/tai yksityisten palveluntuottajien tuottamia terveydenhuollon palveluita.

Tilapäinen kotihoito

Tilapäinen kotihoito on tarkoitettu asiakkaalle, jolla on alentunut toimintakyky sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn perusteella, ja palvelun tarve on korkeintaan kolme kuukautta. Tämän jälkeen tehdään tarvittaessa uusi palvelutarpeen arviointi ja / tai toimintakykyarvio asiakkaan tilasta.

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.

Tulosidonnainen palveluseteli

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan säännöllisen kotihoidon palveluseteliä, jonka arvo määräytyy asiakkaan kotitalouden koon ja kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan.

Kiinteäarvoinen palveluseteli

Kiinteäarvoisella palvelusetelillä tarkoitetaan tilapäisen kotihoidon palveluseteliä, jonka arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Nestori

Nestori on Espoon kaupungin yksikkö, joka vastaa asiakkaiden palvelujen kokonaisuudesta. Nestorissa tehdään asiakkaiden palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi ja väliarviointi, päätös palveluista ja päätös palvelusetelistä. Nestori ohjaa ja neuvoo palveluntuottajia palveluseteliin liittyvissä asiakas asioissa.

Lisäpalvelut

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

PSOP-järjestelmä

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

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT

Palveluntuottajan yleinen kelpoisuus

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.

Palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston lupa yksityisten terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen sekä aluehallintoviraston päätös yksityisten sosiaalihuollon palvelujen palveluntuottajarekisteriin rekisteröitymisestä.

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.

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 viranomais määräyksiä ja ohjeita.

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

Palvelun sisältö

Palveluntuottajat tuottavat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palveluja (ks. määritelmät). Palveluntuottajan tuottaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tässä sääntökirjassa määriteltyjen ehtojen mukaista.

Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelut kuntouttavalla työotteella tukien asiakkaiden mahdollisimman omatoimista selviytymistä kotona. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja tukiverkostot. Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on kotihoitoa toteuttaessaan taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

Palveluntuottajan asiakkaalle tuottama palvelu perustuu tähän sääntökirjaan, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan saamaan palveluseteliin.

Lääkäripalvelut eivät sisälly palvelusetelillä tuotettavaan kotihoidon palveluun. Ne ovat asiakkaiden käytettävissä avoterveydenhuollon toimintamallien mukaisesti terveysasemilla.

Asiakkaan lääkehoidon tarve kuvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, jonka mukaisesti palveluntuottaja järjestää lääkehoidon. Mikäli palveluntuottaja käyttää esimerkiksi annospussijakelua, se ei sisälly palvelusetelin tuntimäärään.

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

Tukipalvelut: esim. turva- ja ateriapalvelut järjestetään nykyisten toimintamallien mukaisesti; ts. jos asiakas täyttää asiakkuuden kriteerit, niin palvelut järjestetään Espoon toimesta. Mikäli palveluntuottajalla on omia turva- tai ateriapalveluita, ei niihin myönnetä palveluseteliä.

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

Palveluntuottajan kelpoisuus kotihoidon palvelujen tuottajaksi

Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman pohjana tulee käyttää Valviran/AVIn lomaketta "[Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma](#)".

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa tulee olla kuvattu toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus Espoossa, käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja -rakenne.

Vaatimukset henkilöstön kelpoisuudelle

Kotihoidon palveluja antavalla työntekijällä tulee olla vähintään lähihoitajan koulutus. Kotisairaanhoidon palveluja antavalla työntekijällä tulee olla vähintään sairaanhoitajan tutkinto. Tämä koskee myös sijaisia.

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.

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.

Peruskoulutuksella ilman erillistä lupaa nimikesuojatut (apuhoitaja, perushoitaja, lähihoitaja, mielisairaanhoidaja 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), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

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 määritelty 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.

Palveluntuottajilta edellytetään palvelun tapahtumakirjausten tekemistä annettujen ohjeiden mukaisesti (ks. kohta palveluista raportoiminen).

Palveluntuottajalla tulee olla salatun sähköpostin käyttömahdollisuus.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutokset

Palveluntuottaja ilmoittaa ja ylläpitää hinnastoaan PSOP-järjestelmässä. Hinnat ilmoitetaan alla olevan tuotteistuksen mukaisina tuntihintoina.

- 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

Hinnat sisältävät välittömän asiakastyön sekä palvelujen tuottamiseen liittyvän välillisen työn (esim. matkat, asiakasyhteenvetojen kirjaaminen, hallinnolliset työt). Hinnat sisältävät myös kaikki työntekijän tarvitsemat välineet ja hygieniatuotteet (esim. työntekijän henkilökohtaiset suojaimet). Hinnat ovat arvonlisäverottomia eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen.

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

Palveluntuottaja voi muuttaa hinnastoaan PSOP-järjestelmän kautta. Muutetun hinnaston tulee olla sääntökirjan määräysten mukainen.

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Rekisterinpito

Espoo on palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679, myöhemmin yleinen tietosuojasetus) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Käsikirjan mukaisissa palveluissa käsiteltävät henkilötiedot, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat Espoon asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja saa käyttää henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on tämän sääntökirjan mukaisen palvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.

Jos sääntökirjan mukaisissa palveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät. Palveluntuottajan tulee tehdä viikoittainen yhteenvetoarvio asiakkaistaan. Arviot kirjataan palveluntuottajan käyttämään asiakas- ja potilastietojärjestelmään. (ks. myös kohta muutokset asiakkaan palvelutarpeessa)

Palveluntuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.

Palveluntuottaja huolehtii Espoon puolesta käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta tämän sääntökirjan, Espoon kirjallisen ohjeistuksen ja omien käytäntöjensä mukaisesti varmistaa henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja avustaa Espoota, jotta Espoo pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat tietosuojasetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palveluntuottaja saattaa Espoon saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Espoo tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä erikseen sovitulla tavalla Espoon vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuojasetuksen mukaisen vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

Palveluntuottaja sallii Espoon tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Espoon antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Espoolle, jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Palveluntuottaja korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne palveluntuottajan lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Espoon aineiston käsittely kuuluu. Palveluntuottajan on varmistettava, että jokainen palveluntuottajan alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Espoon henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä palveluntuottajan ja Espoon ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskevaa lakisääteellistä salassapitovelvollisuutta. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Espoon henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Espoon henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden

välityksellä. Jos osapuolet sopivat, että palveluntuottaja saa siirtää Espoon henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia ilman Espoon erityistä tai yleistä kirjallista ennakkolupaa. Kun kyse on kirjallisesta ennakkoluvasta, palveluntuottajan on tiedotettava Espoolle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Espoolle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Tietoturvaloukkaukset

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi Espoolle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi Espoon tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti Espoolle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palveluntuottajan on annettava Espoolle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Palvelun päätyminen

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa Nestoriin, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajan tulee poistaa mahdolliset olemassa olevat kopiot. Palveluntuottaja palauttamisen sijasta poistaa Espoon henkilötiedot, jos Espoo sitä nimenomaisesti pyytää. Henkilötietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomais määräyksissä edellytetään, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Lisäpalvelut

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, vastaa palveluntuottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista palveluntuottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajana toimiminen

Yleistä

Palveluntuottajien tulee käyttää PSOP-järjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Palveluntuottajalle tarkoitettuja ohjeita

löytyy parastapalvelua.fi-sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä. Lisäksi Espoo toimittaa palveluntuottajille tarvittavat erilliset ohjeet.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP -järjestelmän kautta (www.parastapalvelua.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.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan PSOP-järjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Kaikki sääntökirjan määräykset 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

Alla olevassa taulukossa on listaus liitteistä, jotka palveluntuottajan tulee liittää hakeutumiseensa. Jos palveluntuottaja on Liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan, niin osa pyydetyistä liitteistä tulee automaattisesti sen kautta. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydyt liitteet itse ja liittää ne pdf-muodossa hakemukseensa. Vaadittavien liitteiden tiedot löytyvät myös PSOP-järjestelmästä. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Yel-vakuutusote		x
Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Muu liite: Selvitys vastaavien palvelujen tuottamisesta (vähintään viimeksi kuluneelta		x

vuodelta ellei kyseessä ole uusi palveluntuottaja)		
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 tutkintotodistus		X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		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. Palveluseteliportaaliin 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 voi ottaa vastaan uusia asiakkaita.

Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa

Kun asiakas ottaa yhteyttä, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelissä oleva numerosarjatunniste. (Espoon kaupungin numerosarjat alkavat 049). Numerosarjatunnisteen avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot (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 palveluseteliin 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 palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

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

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen (Liite).

Suoritetuista palveluista raportointi

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

Käynti kirjataan palvelutapahtumaksi toteutuneen keston mukaisesti.

Palveluntuottajan saama minilaskutus alle 30 min käynneistä on 30 minuutin mukainen, kun palvelu annetaan asiakkaan kotona. Käynnin keston ollessa yli 30 min, niin palveluntuottajalle maksetaan käynnin tosiasiallisen keston mukaisesti.

Palveluntuottajan saama minimilaskutus on aina toteuman mukainen, kun palvelu annetaan asiakkaalle **palvelutalossa** siten, että palvelun antaa palvelutalossa vakituisesti toimiva palveluntuottaja.

Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen

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

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 tilitysajon päivästä. Espoo pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Jos palveluntuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin asiakkaan palvelusetelin arvo, 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 laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavasta omavastuusuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta Nestoriin.

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

Muutokset asiakkaan palvelutarpeessa

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Nestoriin, jos asiakkaan terveydentilassa ja/tai toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja 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. Kun palveluntuottaja ottaa yhteyttä Nestoriin asiakkaan tilanteen muuttumisesta, palveluntuottajan tulee toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot kirjallisesti Nestorille. Nestori hyödyntää palveluntuottajien laatimia yhteenvetoarvioita myös asiakkaan tilanteesta 6 kk välein tehtävissä väliarvioinneissa ja palveluntuottajan tulee aina pyydettyä toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot. Arviot toimitetaan Nestoriin salatulla sähköpostilla.

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 Espooseen. (ks. kohta Espoon vastuut/hyväksynnän peruutus)

Valvonta ja laadunhallinta

Osa palveluntuottajan lakisäteisestä valvonnasta (4 kertaa vuodessa) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Automaattisesti päivittyvät ja tarkistettavat tiedot ovat Tilaajavastuun kautta tulevat tiedot. Muiden valvottavien osa-alueiden osalta palveluntuottajan tulee päivittää vaaditut liitteet vähintään kerran vuodessa PSOP-järjestelmään. (ks. taulukko Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet)

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

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisäteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan määräykset. Espoo tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

Espoo voi tehdä asiakastytyväisyyskyselyitä ja niiden palveluntuottajakohtaiset tulokset voidaan julkaista.

Jos asiakas ostaa omalla rahallaan palveluntuottajalta lisäpalveluita, sovelletaan siihen kuluttajansuojalaki.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Espoolle 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 laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa PSOP:in kautta Espoolle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisen jälkeen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP -järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilajavastuu.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

Lisäksi Espoo 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 terveystieteiden lautakunnan päättämien asiakkuuskriteerien mukaisesti.

Nestori arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja voi tarjota asiakkaalle palvelujen järjestämisen vaihtoehdoksi palveluseteliä. Jos asiakas ei halua käyttää palveluseteliä, niin palvelut järjestetään muulla tavalla. Palvelusetelin 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 palvelusetelin käyttämisessä.

Tilapäinen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti maksimissaan kolmeksi kuukaudeksi.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää määräajaksi, enintään vuodeksi kerrallaan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Espoon hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan määräysten, viranhaltijapäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä 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 kotihoidon palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Jos palvelutarve muuttuu, Nestorissa arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Mikäli Espoo luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä, järjestetään asiakkaan tarvitsema palvelu muilla kunnan käyttämillä järjestämistavoilla. Vastaavasti, jos asiakas haluaa, hän voi luopua palvelusetelin käytöstä ja saada hänelle myönnetty palvelu muulla tavalla järjestettynä.

Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteäarvoinen, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 27 euroa/tunti

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Tulorajoina käytetään asiakasmaksuasetuksen (912/1992) 3§ mukaisia kotona annettavan palvelun tulorajoja (€/kk). Tulorajat ovat työeläkeindeksiin sidotut. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo voi olla 7-34 euroa/tunti.

Palvelusetelin arvo on sama kaikkina viikonpäivinä ja kellonaikoina. Palvelusetelin arvosta päättää Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Espoo ei peri asiakkaalta asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen (=omavastuuosuus). Asiakkaan palveluntuottajalle maksama omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa.

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

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 sovitusti paikalla, niin hän menettää sovitun 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.

Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

Rekisterinpito

Espoon on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien potilas- ja asiakasasiakirjojen 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) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) 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 palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat. Espoo päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Espoo ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

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 kotihoidon asiakkaille tehtävien asiakastyytyväisyysmittausten avulla.

Asiakas voi antaa Espoolle palautetta palvelun laadusta sekä palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä, viimeistään kuukauden sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti. 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.

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 sääntökirjan 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 sääntökirjaa 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 asiakkaalle, jolla on alentunut toimintakyky sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn perusteella ja joka ei pärjää arkielämässä omassa kodissaan itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujen turvin.

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.

Palveluntarpeen 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.

Asiakkaan informointi

Espoon on selvítettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä. Espoolla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

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

Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus

Espoon puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin 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

Irtisanominen

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

Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen irtisanomisaika asiakkaan palvelujen osalta on kaksi (2) viikkoa.

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 tunneista. Tarvittaessa asiakas voi hakea Nestorista lisätunteja tarvittavalle ajanjaksolle. Espoo ei maksa palveluntuottajalle asiakkaan viimeistään 24 tuntia ennen perumista käynneistä.

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 sovittun 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

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 vaikutusmahdollisuksiensa 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.