

Henkilökohtaisen budjetoinnin sääntökirja -ehdot ja periaatteet

SISÄLLYSLUETTELO

1 SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	4
2 PALVELUN KUVAUS JA TAVOITE.....	4
2.1 OMAISHOIDON TUKI	4
2.2 PÄIVÄAIKAINEN TOIMINTA.....	5
2.3 KULJETUSPALVELUT	5
3 ASIAKKAAN OIKEUDET.....	6
4 HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN MYÖNTÄMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO	7
4.1 MYÖNTÄMINEN	7
4.1.1 Omaishoidon tuki	8
4.1.2 Päiväaikainen toiminta.....	8
4.1.3 Kuljetuspalvelut.....	8
4.2 KÄYTTÖÖNOTTO OMAISHOIDON TUESSA JA PÄIVÄAIKAISESSA TOIMINNASSA	8
4.3 KÄYTTÖÖNOTTO KULJETUSPALVELUSSA	9
4.4 PALVELUN, PALVELUNTUOTTAJAN JA JÄRJESTÄMISTAVAN VAIHTAMINEN.....	9
4.5 PALVELUIDEN JA BUDJETIN SEURANTA	10
4.6 HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN PÄÄTTYMINEN.....	10
5 HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN ARVO JA ASIAKASMAKSUT	11
5.1 OMAISHOIDON TUKI	11
5.2 PÄIVÄAIKAINEN TOIMINTA.....	12
5.3 KULJETUSPALVELUT	12
6 ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS	13
6.1 PALVELUKERRAN PERUUTUS.....	13
6.2 PALVELUN VIRHE.....	14
6.3 PALVELUN VIIVÄSTYMINEN JA SIITÄ JOHTUVAT SEURAAMUKSET	14
6.4 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN	14
6.5 VAHINGONKORVAUS.....	15
6.6 REKLAMAATIO JA PALAUTE	15
6.7 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	15
6.8 PALVELUN VELOITUS	16
6.9 SALASSAPITOVOLLLISUUS	16
6.10 ASIAKKAAN OIKEUSSUOJA.....	16
7 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT YLEISET VAATIMUKSET	16
7.1 PALVELUN HINTA JA ALUE.....	17
7.2 PALVELUNTUOTTAJALTA YLEISTEN VAATIMUSTEN LISÄKSI	18
7.2.1 Luvanvaraista yksityistä sosiaalipalveluja tuottavat palveluntuottajat.....	18
7.2.2 Ilmoituksenvaraista yksityistä sosiaalipalveluja tuottavat palveluntuottajat.....	18
7.2.2 Palveluntuottajan, joka tuottaa kotipalvelun tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja.....	18
7.2.3 Palvelu ei ole sosiaalipalvelua	18
7.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	19
7.4 TURVALLISUUS JA MUUT VAATIMUKSET HENKILÖKUNNALLE	20
7.5 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMIPAIKASSA TUOTETTAVA PALVELU	20

7.6 KOTIIN TUOTETTAVA PALVELU	20
8 VALVONTA JA LAADUN HALLINTA	20
9 PALVELUJEN KIRJAAMINEN, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	21
9.1 YKSITYISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KIRJAAMINEN	22
9.2 KOTIPALVELUN TUKIPALVELUT JA NIIHIN RINNASTETTAVIEN PALVELUIDEN KIRJAAMINEN	22
9.3 MUIDEN KUIN SOSIAALIPALVELUIDEN KIRJAAMINEN	22
10 LASKUTUS	22
10.1 PALSE.FI-PORTAALIN KAUTTA TAPAHTUVA LASKUTUS	23
10.2 TAKSIKORTTIJÄRJESTELMÄN KAUTTA TAPAHTUVA LASKUTUS	23
11 SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS JA MUUTTAMINEN	23

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Henkilökohtainen budjetti ja sen toteuttaminen pohjautuu Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (myöhemmin Keusote) henkilökohtaisen budjetin sääntökirjaan. Sääntökirja sisältää kaksi osaa, palveluseleiden yleisen sääntökirjan ja henkilökohtaisen budjetin sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten ikäihmisten- ja vammaispalveluiden palveluseteli- ja henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajia sekä palvelusteli ja henkilökohtaisen budjetin toimintaa.

Tässä henkilökohtaisen budjetin sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajia ja henkilökohtaisen budjetin toimintaa Keusoten järjestäessä vammaispalvelulain (380/1987) mukaista päivätoimintaa ja kuljetuspalvelua, kehitysvammalain (519/1977) mukaista päivätoimintaa ja omaishoitolain (937/2005) mukaisia omaishoidon lakisääteisiä vapaita palveluja palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän ja yleisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi. Mikäli henkilökohtaisen budjetin sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

2 Palvelun kuvaus ja tavoite

Henkilökohtaisen budjetin tarkoituksena on vahvistaa henkilön itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia palveluiden suunnittelu- ja toteuttamisprosessissa siten, että apua ja tukea on saatavissa joustavasti elämän eri tilanteisiin ja yksilöllisiin tarpeisiin.

Asiakkaan henkilökohtainen budjetti pohjautuu palvelutarpeen arvioinnissa todettuun ja palvelupäätöksellä myönnettyihin palveluihin. Henkilökohtainen budjetti määräytyy palveluluille tehdyn HB-luokituksen mukaisesti, jossa on huomioitu asiakkaiden avun ja tuen tarve sekä ohjauksen ja valvonnan tarve. Henkilökohtaisesta budjetista ja sen yksityiskohdista päätetään HB-päätöksessä.

Asiakas voi hankkia henkilökohtaisella budjetilla itselle sopivia palveluja, jotka vastaavat palvelutarpeen arvioinnissa todettuun tarpeeseen. Henkilökohtaisella budjetilla vaihdetun palvelun tulee vastata alkuperäistä palveluntarvetta, mutta hankitun palvelun sisältö voi vaihdella yksilöllisen tarpeen mukaan.

2.1 Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukea järjestetään omaishoitolain (937/2005) perusteella. Omaishoidolla tarkoitetaan ikäihmisen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon henkilökohtainen budjetti koskee asiakkaita, joille on tehty vammaispalveluista tai ikäihmisten palveluista päätös omaishoidon tuesta. Omaishoidon tuki muodostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista

palveluista, omaishoitajan hoitopalkkiosta ja vapaista sekä omaishoitoa tukevien palveluiden kokonaisuudesta. Omaishoidon tuen kokonaisuuden järjestämisvastuu kuuluu kunnalle, jota järjestetään tähän varattujen määrärahojen puitteissa.

Omaishoitajan vapailla tuetaan omaishoitajan jaksamista sekä omaishoidettavan kotona asumista. Henkilökohtaisella budjetilla vaihdettavien palveluiden tulee tukea omaishoitajan jaksamista ja yksilöllisiä omaishoitotilanteita ja tarpeita. Omaishoidon vapaan aikaisella palvelulla tarkoitetaan omaishoidettavan aikuisen tai lapsen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totuttuun elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Omaishoidon vapaan aikaisilla palveluilla henkilökohtaisessa budjetoinnissa tarkoitetaan myös muita kotiin tuotettavia palveluja ja palveluja, jotka tukevat omaishoitajan jaksamista omaishoitotilanteessa.

2.2 Päiväaikainen toiminta

Vammaisten henkilöiden päiväaikaista toimintaa voidaan järjestää vammaispalvelulain (380/1987) tai kehitysvammalain (519/1977) perusteella. Vammaispalvelulain mukainen päiväaikainen toiminta on tarkoitettu vammaisille sekä muille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille, jotka tarvitsevat pitkäaikaisen vammansa tai sairautensa johdosta apua ja tukea suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kehitysvammalain mukainen päiväaikainen toiminta on tarkoitettu henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnyntäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi.

Päiväaikaisella toiminnalla tuetaan asiakkaan osallisuutta, mahdollisuutta työllistyä tai edistetään henkilön itsenäistä elämässä suoriutumista sekä sosiaalista kanssakäymistä. Toiminnan aikaisella palvelulla tarkoitetaan toimintaa, joka ylläpitää ja vahvistaa asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja tukee asiakkaan omia voimavaroja. Ohjauksen lisäksi toiminta voi sisältää asiakkaan tarvitseman avun ja tuen hänen päivittäisissä toiminnoissaan. Asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin voidaan vastata monipuolisilla ja erilaisissa toimintaympäristöissä toteutettavilla toiminoilla.

2.3 Kuljetuspalvelut

Liikkumista tukevia palveluita voidaan järjestää sosiaalihuoltolain (1301/2014) tai vammaispalvelulain (380/1987) perusteella. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vaikeavammaisten kuntalaisten tasa-arvoa, toimintamahdollisuuksia, omatoimista suoriutumista ja edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vammaisille sekä muille erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille heidän välttämättömien ja tavanomaisten jokapäiväiseen elämään kuuluvien asiointi- ja vapaa-ajan matkojen ja työ- ja opiskelumatkojen suorittamiseen. Toiminta mahdollistaa asiakkaan omatoimista suoriutumista ja toimikuntaa jokapäiväisessä elämässä.

3 Asiakkaan oikeudet

Asiakkaan täyttäessä palvelun saantikriteerit, on asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa palveluiden järjestämistapaan. Henkilökohtainen budjetti on yksi palveluiden järjestämistapa.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan ja toimijuudestaan henkilökohtaisen budjetin käyttäjänä. Asiakasta informoidaan henkilökohtaisesta budjetista, henkilökohtaisen budjetin arvon muodostumisesta, palveluntuottajan ja palvelun valinnasta sekä palvelun hinnoista ja asiakasmaksuista sekä palveluiden ja budjetin seurannasta ennen järjestämistavan valintaa. Henkilökohtaisen budjetin käytön aikana asiakkaalla on oikeus saada ohjausta ja tukea henkilökohtaisen budjetin käyttöön ja seurantaan sekä ohjausta ja opastusta henkilökohtaisessa budjetissa olevien työvälineiden käyttämiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään henkilökohtaista budjettia Keusoten hyväksymien palveluntuottajien toteuttamana. Keusote sitoutuu maksamaan HB-päätöksen mukaisten palveluiden kustannuksia enintään henkilökohtaisen budjetin arvoon asti. Henkilökohtaisen budjetin arvon ylittävistä maksuista vastaa asiakas itse.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin henkilökohtaisella budjetilla hankittavia palveluita. Muiden kuin henkilökohtaisella budjetilla tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta HB-päätöksen voimassaolon aikana. Palveluntuottajan vaihtamisessa tulee huomioida asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut ehdot.

Asiakastilanteista riippuen Keusoten tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot, jotta palvelu voidaan asiakkaalle aloittaa. Tietojen luovuttamiseen tarvitaan asiakkaan lupa ja asiakkaalla on oikeus saada selvitys siitä mitä tietoja hänestä palveluntuottajalle annetaan.

Henkilökohtaisessa budjetissa asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin sovelletaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen sekä asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito.

Henkilökohtaisella budjetilla tuotettujen palveluiden tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaalla on oikeus viedä asiakkaan ja palveluntuottajan väliset erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Lainsäädännön mukaan asiakkaan oikeussuojakeinoina ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset sekä potilasvahinkoilmoitukset ja -asiamiehenpalvelut. Asiakkaalla on oikeus antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä

seikoista. Palaute tulee antaa kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen viiveettä, mutta viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyys huomioiden. Vastaus palautteeseen on annettava Keusotelle ja asiakkaalle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja / tai tehdä ensisijaisesti muistutuksen ja toissijaisesti kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirasto tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat esimerkiksi kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

4 Henkilökohtaisen budjetin myöntäminen ja käyttöönotto

4.1 Myöntäminen

Henkilökohtaisen budjetin käyttöönotto edellyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön johdolla tehtyä palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa sekä palvelupäätöstä ja HB-päätöstä sekä tarvittaessa asiakasmaksupäätöstä. Lisäksi henkilökohtaisen budjetin myöntäminen edellyttää asiakkaalta kykyä toimia ja käyttää henkilökohtaista budjettia itsenäisesti tai tuettuna. Mikäli henkilökohtaisen budjetin hallinnointi ja siinä toimiminen ei onnistu tuetustikaan tai järjestämistapa on haitaksi asiakkaalle, tulee asiakkaan palvelut järjestää muilla järjestämistavoilla.

Asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja miten asiakkaan palvelut järjestetään. Asiakkaan henkilökohtaisen budjetin yksityiskohdat määritellään tarkemmin HB-päätöksessä. Päätöksessä määritellään mitä palvelupäätöksessä myönnettyjä palveluja asiakas vaihtaa henkilökohtaiseksi budjetiksi, henkilökohtainen budjetti (€ tai km), budjetin maksuväli sekä sen käyttöaika ja voimassaoloaika. Henkilökohtainen budjetti voidaan myöntää tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen. Myönnettävistä palveluista tehdään aina viranhaltijapäätös.

Asiakkaan henkilökohtainen budjetti (€ tai km) määritellään palveluittain palvelukohtaisten HB-luokkien mukaisesti. Henkilökohtainen budjetti määritellään kuukausitasolla ja budjetti lasketaan HB-päätöksen mukaiselle ajalle, mutta enintään kalenterivuodeksi kerralla. Mikäli HB-luokittelu ei vastaa asiakkaan palveluntarvetta ja henkilökohtainen budjetointi nähdään asiakkaan kokonaistilanteen kannalta parhaaksi palvelujen järjestämistavaksi, voidaan käyttää harkintaa henkilökohtaisen budjetin määrittelyssä. Valmiiden HB-luokkien ulkopuoliset henkilökohtaiset budjetit vahvistaa omatyöntekijän esihenkilö. Asiakasmaksut eivät vaikuta budjetin muodostumiseen.

Asiakas voi käyttää myönnettyä budjettia HB-päätöksessä määritellyn ajan jakson aikana. HB-päätös voidaan tehdä enintään kalenterivuodeksi kerralla. HB-päätöksen voimassa oloaikana asiakas voi käyttää budjettia yksilöllisesti omien tarpeiden mukaisesti myönnetyn budjetin sisällä. Vuoden lopussa tai HB-päätöksessä määritellyn ajan jakson jälkeen budjetti nollaantuu ja käyttämätön budjetti palautuu järjestäjälle. Henkilökohtaista budjettia voidaan käyttää vain Suomessa.

Asiakas saa seuraavan vuoden alussa sovitusti budjetin käyttöönsä, mikäli asiakkaan palvelutarve ei ole muuttunut tai henkilökohtaisen budjetin käytön on sovittu jatkuvan sekä asiakkaalla on voimassa oleva päätös palveluista ja niiden järjestämistavasta. Mikäli asiakkaan palvelutarve on muuttunut, tehdään asiakkaalle uusi palvelutarpeen arviointi ja määritellään budjetti.

4.1.1 Omaishoidon tuki

Omaishoidon lakisääteisen vapaan HB-seteli voidaan myöntää asiakkaalle, jolle on tehty päätös omaishoidon tuesta ja siihen perustuva omaishoitosopimus omaishoitajan ja kuntayhtymän kanssa. HB-seteli myönnetään omaishoidettavan nimellä.

Omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaisiin myönnettyä henkilökohtaista budjettia voi käyttää HB- ja omaishoitosopimuksen voimassa ollessa. Omaishoidon tuen lakisääteisiä vapaapäiviä voi käyttää aina kyseisen kalenteri vuoden aikana eli kertyneitä ja käyttämättömiä vapaapäiviä (budjettia) ei voi siirtää seuraavalle vuodelle. Käyttämätön budjetti nollaantuu vuoden vaihteessa. Alkuvuodelta 2022 kertyneitä ja käyttämättömiä vapaapäiviä voi muuttaa henkilökohtaiseksi budjetiksi ja käyttää vuoden 2022 aikana.

4.1.2 Päiväaikainen toiminta

Henkilökohtainen budjetti voidaan myöntää päiväaikaiseen toimintaan asiakkaalle, jolle on tehty kehitysvammaisten erityishuolto lain pohjalla päätös.

4.1.3 Kuljetuspalvelut

Henkilökohtaista budjettia voidaan myöntää kuljetuspalvelun asiakkaalle, jolle kuljetuspäätös on tehty vammaispalvelu lain nojalla ja hän on alle 65-vuotias.

4.2 Käyttöönotto omaishoidon tuessa ja päiväaikaisessa toiminnassa

Asiakkaan vastaanotettua henkilökohtaisen budjetin ja saatuaan HB-setelipäätöksen omaishoidon tuesta tai päiväaikaisesta toiminnasta, asiakas tai hänen tukihenkilönsä kirjautuu asiakkaan HB-setelipäätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin myös Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla. Jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä järjestelmiä, hänelle voidaan toimittaa järjestelmästä tulostettu palveluntuottajien lista.

Kirjaututtuaan Palse.fi portaaliin asiakas näkee oman henkilökohtaisen budjetin päätöksen tiedot, henkilökohtaisen budjetin määrän ja Keusoten hyväksymät palveluntuottajat, palveluiden hinnat ja niiden sisällöt. Päätöksenteon jälkeen asiakas valitsee henkilökohtaisella budjetilla tuotettavat palvelut ja palvelujen sisällön sekä palveluntuottajat. Asiakas valitsee itsenäisesti tai tukihenkilönsä avustuksella palveluntuottajan kuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Henkilökohtaisella budjetilla asiakas ei voi hankkia Keusoten tuottamia palveluita.

Hyväksytyyn palveluntuottajan lisäksi HB-setelillä valitun palvelun tulee täyttää palvelutarpeen arvioinnissa todettu palvelun tarve sekä vastata palvelun alkuperäistä tarkoitusta ja asiakassuunnitelman tavoitteita. Vaihdettu palvelu voi sisällöltään olla muuta kuin alkuperäinen palvelu kunhan se vastaa alkuperäiseen palvelutarpeen. Pääsääntöisesti vaihdetun palvelun tulee olla sosiaalipalvelua. Henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia myös muita kuin sosiaalipalveluja, mikäli ne ovat selkeästi osa asiakkaan sosiaalipalveluiden kokonaisuutta ja ne soveltuvat asiakkaan tarpeisiin. Sosiaalipalveluja vaihdettaessa muiksi kuin sosiaalipalveluiksi tulee asiaa tarkistella asiakaskohtaisesti ja kirjata asia asiakassuunnitelmaan ja HB-päätökseen perusteluineen.

Valinnan jälkeen asiakas tai hänen tukihenkilönsä ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tehdäkseen palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta ja tilataksaan palvelun. Tilatessaan palvelun asiakas esittää palveluntuottajalle HB-setelin, josta ilmenee HB-setelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja näkee palse.fi-portaalissa HB-setelin voimassaolon sekä jäljellä olevan henkilökohtaisen budjetin määrän. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaisen budjetin asiakkaalle palvelua palse.fi-portaalissa ilmoittamassaan määräajassa.

Omatyöntekijä auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi omatyöntekijä tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

4.3 Käyttöönotto kuljetuspalvelussa

Asiakkaan vastaanotettua henkilökohtaisen budjetin ja saatuaan HB-päätöksen kuljetuspalveluista asiakas tai hänen tukihenkilönsä on yhteydessä kuljetuspalveluita tuottavaan yritykseen. Ensisijaisesti asiakkaan tulee valita sellainen kuljetuspalveluita tuottava yritys, jolle HB-kortti (Lähitaksin kortti) käy maksuvälineenä. Omatyöntekijä auttaa tarvittaessa sopivan kuljetuspalvelun tuottajan valinnassa.

Asiakas varmistaa tarvittaessa käykö HB-kortti maksuvälineenä valitsemallaan palveluntuottajalla. HB-kortin soveltuessa maksuvälineeksi, asiakas tilaa kyydin ja maksaa matkan HB-kortilla. Matkan jälkeen asiakas kirjaa kuitissa olevat kilometrit omaan seurantataulukkoonsa. Mikäli HB-kortti ei käy maksuvälineenä valitulla palveluntuottajalla, asiakas maksaa matkan itse ja laskuttaa Keusotea matkasta jälkikäteen. Asiakas kirjaa matkan kilometrit ylös omaan seurantataulukkoonsa ennen kuin toimittaa matkasta saadun kuitin Keusotelle. Matkan kilometrit vähennetään asiakkaan HB-kortilta.

Henkilökohtaisessa budjetissa kuljetuspalvelua ei voi vaihtaa toiseen palveluluun.

4.4 Palvelun, palveluntuottajan ja järjestämistavan vaihtaminen

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa järjestämistapaa, palveluntuottajaa ja tuotettavaa palvelua HB-setelin voimassaolon aikana. Palvelun vaihtamisessa tulee huomioida myönnetyn palvelun alkuperäinen tarve ja tarkoitus ja palveluntuottajan vaihtamisessa tulee huomioida palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen ehdot, kuten irtisanomisaika. Asiakasta tuetaan tarvittaessa palvelun ja palveluntuottajan vaihdossa ja uuden valinnassa. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palveluiden järjestämistapaa, tulee vaihtotilanteissa huomioitava kohtuullinen aika palvelujen uudelleen järjestämiselle.

Jos asiakas vaihtaa palvelua tai palveluntuottajaa kesken vuoden omasta halusta ja ilman palvelutarpeen muutosta, niin asiakkaalle ei tehdä uutta palvelutarpeen arviointia eikä määritellä uutta budjettia. Tässä tilanteessa asiakkaalla on käytössä jäljellä oleva budjetti palveluiden hankkimiseen kalenterivuoden loppuun asti tai HB-päätöksessä määritellylle ajalle.

Asiakkaan halutessa vaihtaa järjestämistapaa kesken vuoden tai mikäli järjestämistapa vaihdetaan sen sopimattomuuden vuoksi kesken vuoden, palautuu jäljelle jäänyt budjetti järjestäjälle. Mikäli järjestämistavan vaihto johtuu henkilökohtaisen budjetin väärin käytöstä, huomioidaan se palveluiden määrän myöntämisessä ja järjestämisessä kuluvan vuoden aikana.

Asiakkaalle tehdään aina uusi palvelutarpeen arvio palvelutarpeen muuttuessa, jonka jälkeen henkilökohtainen budjetti määritetään uudelleen. Päivitetty budjetti laaditaan edelleen kalenterivuoden loppuun asti tai erikseen määritellylle ajalle.

4.5 Palveluiden ja budjetin seuranta

Henkilökohtaisen budjetin käyttöä ja palveluja seurataan säännöllisesti ja sovitusti. Seuranta tapahtuu useammalla tasolla ja tahon toimesta. Asiakas vastaa omasta henkilökohtaisesta budjetista sekä seuraa oman henkilökohtaisen budjetin käyttöä ja palveluiden sopivuutta. Seurannan lisäksi asiakas viestii tarvittaessa muuttuneesta palvelutarpeesta omatyöntekijälle. Omatyöntekijä seuraa kaikkien asiakkaidensa palvelun käyttöä ja palveluiden sopivuutta. Myös palveluntuottajilla on velvollisuus seurata asiakkaan palveluiden sopivuutta sekä myönnetyn budjetin sopivuutta ja ilmoittaa asiakkaan luvalla tilanteesta asiakkaan omatyöntekijälle.

Henkilökohtaisen budjetin seuranta tapahtuu kuukausittain. Budjetin seuranta tapahtuu omaishoidon tuessa ja päiväaikaisessa toiminnassa Palse.fi-portaalin kautta ja kuljetuspalveluissa taksikorttijärjestelmien kautta ja asiakkaan oman seurannan avulla. Henkilökohtaisella budjetilla hankittujen palveluiden seuranta tapahtuu asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla sekä asiakkailta ja palveluntuottajilta saaman palautteen pohjalta.

Henkilökohtainen budjetti tarkistetaan, jos suunnitellut palvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palvelutarpeen muuttuessa asiakkaalle tehdään uusi palvelutarpeen arvio ja hänen budjettiaan päivitetään tai palveluiden järjestämistapaa muutetaan.

4.6 Henkilökohtaisen budjetin päättyminen

Henkilökohtaista budjettia voi käyttää vain HB-päätöksen ja asiakkuuden voimassa ollessa. Mikäli asiakas ei täytä palveluiden saantiehtoja, ei hänellä voi olla voimassa olevaa asiakkuutta palveluun eikä oikeutta palveluihin. Henkilökohtaisen budjetin asiakkuus päättyy asiakkaan HB-päätöksen päättyessä tai asiakkaan halutessa luopua henkilökohtaisen budjetin käytöstä. Henkilökohtaisen budjetin asiakkuus voi myös päättyä, mikäli asiakas ei täytä enää palveluiden saanti ehtoja, asiakkaan muuttaessa Keusoten alueelta pois tai silloin, kun asiakas ei pysty tuetustikaan toimimaan henkilökohtaisessa budjetoinnissa. Henkilökohtainen budjetointi päättyy myös, jos Keusote ei enää järjestä palveluita kyseisellä järjestämistavalla. Mikäli Keusote ei järjestä palveluita henkilökohtaisella budjetilla tai asiakkaan halutessa vaihtaa järjestämistapaa tai jos asiakas ei

kykene tuetustikaan toimimaan henkilökohtaisessa budjetoinnissa järjestetään asiakkaan palvelut muilla kuntayhtymässä käytössä olevilla järjestämistavoilla.

Mikäli henkilökohtainen budjetti on palveluiden järjestämistapana haitaksi asiakkaalle, niin omatyöntekijä yhdessä esihenkilönsä kanssa voi tehdä tarvittavia muutoksia henkilökohtaisessa budjetissa toimimisesta ja tarvittaessa tehdä päättämistä koskevan päätöksen.

5 Henkilökohtaisen budjetin arvo ja asiakasmaksut

Keusote päättää henkilökohtaisen budjetin arvosta ja sen muutoksista. Henkilökohtainen budjetti muodostuu palveluittain palveluille tehdyn HB-luokituksen mukaisesti. Palveluille määritellyt HB-luokkien arvot ovat voimassa Keusoten yhtymähallituksen hyväksymän asiakasmaksukauden.

Asiakkaan henkilökohtainen budjetti määritellään kuukausitasolla (käytettävä budjetti/kk) ja se lasketaan HB-päätöksen mukaiselle ajalle. Henkilökohtaisen budjetin kokonaismäärä riippuu myönnetystä palvelusta, asiakkaan HB-luokasta sekä siitä minkä osuuden asiakas vaihtaa myönnetystä palveluista henkilökohtaiseen budjettiin.

Asiakasmaksut eivät vaikuta myönnettävän henkilökohtaisen budjetin määrään. Mikäli asiakas hankkii sellaisia palveluita, joista perittäisiin asiakasmaksu, peritään se myös henkilökohtaisella budjetilla järjestetyistä palveluista kuntayhtymän käytänteiden mukaisesti. Tiedot palveluista ja niistä perittävistä asiakasmaksuista löytyvät keusote.fi-verkkosivuilta.

Keusote sitoutuu maksamaan HB-päätöksen mukaisista palveluista syntyneitä kustannuksia enintään myönnetyn henkilökohtaisen budjetin arvoon asti. Mikäli asiakas hankkii palveluita, jotka ylittävät myönnetyn henkilökohtaisen budjetin arvon tai hankitut palvelut eivät sisällöltään vastaa HB-päätöksellä myönnettyjä palveluita, vastaa asiakas itse näiden palveluiden kustannuksista.

5.1 Omaishoidon tuki

Henkilökohtainen budjetti omaishoidon tuen vapaissa määräytyy omaishoidon tuen HB-luokkien mukaisesti. Asiakkaan omaishoidon tuen hoitoisuusryhmä määrittää asiakkaan HB-luokan ja siten henkilökohtaisen budjetin määrän. HB-luokan määrittelyssä tulee huomioida erityisesti ne asiakkaat, joiden toimintakyky on hoitoisuusryhmän 3 tasoa, mutta kuuluvat Keusoten omaishoidon tuen soveltamisohjeen mukaan hoitoisuusryhmään 2 omaishoitajan opiskelun tai työssäkäynnin vuoksi. Omaishoidon vapaiden järjestämisen näkökulmasta asiakkaan tuen ja avun tarve voi olla omaishoidon tuen hoitoisuusryhmä 2 suurempi. Näissä tilanteissa tulee tarkistaa asiakkaan todellinen toimintakyky ja siten HB-luokka asiakkaan henkilökohtaisen budjetin määrittelyä varten.

Omaishoidon tuen hoitoisuusryhmä	HB-luokka 1	HB-luokka 2	HB-luokka 3	HB-luokka 4	HB-luokka 5	HB-luokka 6	HB-luokka 7	HB-luokka 8	HB-luokka 9
	Lapset ja nuoret			18–64-vuotiaat			Yli 65-vuotiaat		
Taso 1	200			170			90		
Taso 2		260			230			120	
Taso 3			420			390			140

5.2 Päiväaikainen toiminta

Päiväaikaisessa toiminnassa henkilökohtainen budjetti määräytyy palvelulle tehdyn HB-luokituksen mukaisesti. Asiakkaan henkilökohtainen budjetti muodostuu palvelutarpeen arvioinnin pohjalta palvelutarvetta vastaavan HB-luokan mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky sekä arvioidaan asiakkaan avun, tuen, ohjauksen ja valvonnan tarve.

	HB-luokka 1	HB-luokka 2	HB-luokka 3	HB-luokka 4	HB-luokka 5	HB-luokka 6	HB-luokka 7
Euro määrä	27 €/Tunti	40 €/Tunti	66 €/Päivä	80 €/Päivä	93 €/Päivä	159 €/Päivä	292 €/Päivä

5.3 Kuljetuspalvelut

Henkilökohtainen budjetti kuljetuspalveluissa määräytyy palvelulle tehdyn HB-luokituksen mukaisesti. Kuljetuspalvelujen HB-luokka määritellään arvioimalla asiakkaan palvelun käyttöä hänen päätöksensä mukaisin reunaehdoin (matkamäärä ja alue) ja aikaisemman palvelun käytön perusteella. Uusien asiakkaiden kohdalla HB-luokan määrittely perustuu arvioon palvelun käytöstä. Palvelun käyttöä arvioidaan yhdenvertaisesti muiden järjestämistapojen kanssa. Henkilökohtaisen budjetin, kilometrikukkaroon lasketaan vain asioimis- ja vapaa-ajan matkat, joita olisi järjestämistavasta riippumatta huomioitu.

Matkustustarve vuodessa	HB-luokka 1	HB-luokka 2	HB-luokka 3	HB-luokka 4	HB-luokka 5
0–1000 km	x				
1000–2000 km		x			
2000–3000 km			x		
3000–4000 km				x	
Yli 4000 km					x

Henkilökohtaisessa budjetissa asiakkaan on mahdollista käyttää hänelle kilometrikukkaroa (kilometrejä) haluamallaan tavalla ilman kuukausi tai aluerajoja myönnetyn kilometrimäärän sisällä Suomessa.

6 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen tukihenkilönsä tekevät kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavista palveluista ja niiden ehdoista pl. kuljetuspalvelu, jossa ei tehdä sopimusta palveluntuottajan kanssa. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus.

Sopimuksessa on sovittava seuraavista asioista:

1. Palvelun hinta ja sisältö
2. Palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
3. Palvelun peruutusehdot
4. Palvelun mahdolliset päättymistavat, irtisanominen, purkuehdot
5. Poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. Hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. Vahingonkorvausehdot
8. Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. Lisäksi tarvittaessa sovitaan kodin avainten luovuttamisesta ja käyttämisestä sekä mahdollisten raha-asioiden hoidosta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus voidaan tehdä enimmillään asiakkaan Keusotelta saaman HB-päätöksen voimassaolon ajaksi. Sopimuksessa määritellään henkilökohtaisella budjetilla tuotettavan palvelun sisältö, aika ja määritellään palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Asiakkaan saaman palvelun ja tuen tulee olla laadukasta ja vastata sisällöltään HB-päätöksessä määriteltäviä tarpeita.

Henkilökohtaisella budjetilla asiakas voi hankkia vain HB päätöksen mukaisia palveluja. Mikäli asiakas haluaa hankkia muita kuin päätöksen mukaisia palveluja, tulee niistä asiakkaan sopia erikseen palveluntuottajan kanssa. Nämä muut tai lisäpalvelut asiakas maksaa itse kokonaisuudessaan palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Sopimukseen ja sen ehtoihin asiakkaalla ja tarvittaessa hänen tukihenkilöllänsä on mahdollisuus tutustua ennen sopimuksen allekirjoittamista. Tämä palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus koskee vain henkilökohtaisella budjetilla tuotettavia palveluita.

6.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) kalenteri päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Tästä tulee ilmoittaa asiakkaalle. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä

asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii uudesta ajasta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy käynniltä yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä, eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun henkilökohtaisella budjetilla hankitun palvelukerran ilman veloitusta 48 tuntia ennen palvelun alkua ilmoittamalla tästä palveluntuottajalle. Mikäli peruutus tapahtuu tämän jälkeen ilman hyväksyttävää syytä (hyväksyttävä syy on esim. sairaalaan joutuminen), palveluntuottajalla on oikeus veloittaa sovitun palvelun kustannukset asiakkaalta. Keusote ei maksa peruuntuneista käyntikerroista palveluntuottajalle.

6.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

6.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

6.4 Sopimuksen irtisanominen

Sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin ennen päättymispäivää. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisesta on informoitava HB-setelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä

toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

6.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

6.6 Reklamaatio ja palaute

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

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

6.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan

tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset HB-setelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

6.8 Palvelun veloitus

Sopimuksesta tulee kirjata aika, johon mennessä palveluntuottajan veloittaa asiakkaan HB-seteliltä tuottamansa palvelun kustannukset. Palveluiden kustannusten veloittaminen on tärkeää asiakkaan henkilökohtaisen budjetin hallinnoin kannalta.

6.9 Salassapitovelvollisuus

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

6.10 Asiakkaan oikeussuoja

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

7 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita toiminnassaan.

Ympäri vuorokautista sosiaalipalvelua tuottavan yksityisen sosiaalipalveluntuottajan tulee hakea lupa palveluiden tuottamiseen aluehallintovirastolta ennen toiminnan aloittamista, ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan tulee olla Keusoten yksityisten palveluntuottajien tuottajarekisterissä ja palveluntuottajan, joka tuottaa kotipalvelun tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja tulee olla rekisteröitynyt kuntayhtymään. Näiden lisäksi kaikkien palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Keusoten henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi voidakseen tuottaa henkilökohtaisella budjetilla palveluja asiakkaalle pl. kuljetuspalvelut.

Joissakin yksittäisissä tilanteissa henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä palveluntuottaja, joka ei ole ilmoittautunut henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi, jos sen katsotaan olevan asiakkaan edunmukaista. Näissä tilanteissa sosiaalihuollon ammattilainen voi käyttää harkintavaltaa ja pyytää konsultaation esihenkilöltä ennen lopullista päätöstä.

Henkilökohtaisella budjetilla tuotettava palvelu on tuotettava laadukkaasti ja sovitusti. Palvelun laadun ja sisällön tulee vastata sovittua ja palvelua tulee tuottaa sopimuksen mukaisesti. Palvelun tuottamisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja huomioitava asiakkaan mielipiteet. Palveluja toteutettaessa on huolehdittava, että asiakkaan oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan.

Henkilökohtaisella budjetilla tuotettavan palvelun kohdistuessa lapseen on palvelu toteutettava yhteistyössä vanhempien, huoltajien tai muiden lapsesta huolehtivien kanssa. Myös lapsen kohdalla henkilökohtaisella budjetilla tuotetun palvelun tarkoituksena on lapsen omatoimisuuden ja itsenäisen toimijuuden mahdollistaminen lapsen toivomalla tavalla. Toteutuksessa huomioidaan lapsen itsemääräämisoikeus lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Keusoten nimeämään vastuuhenkilöön heti, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Yhteydenottoa vaativia asioita ovat esimerkiksi asiakkaan muuttunut palvelutarve, asiakkaan kunnan heikkeneminen, tarve lisätä palveluja tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

7.1 Palvelun hinta ja alue

Palveluntuottaja määrittää itse tuottamiensa palveluiden hinnat. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tuottamansa palvelun kokonaishinnan selkeästi ja vertailukelpoisesti. Ilmoitetun hinnan tulee sisältää kaikki palvelunkustannukset, kuten toimisto- ja hallintokulut. Ilmoittaman hinnan lisäksi palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä henkilökohtaisella budjetilla tuotetuista palveluista muita kustannuksia.

Palvelun hinta ilmoitetaan tunti- tai vuorokausihintana ja joissakin tapauksissa kertahintana. Palveluntuottaja ilmoittaa hinnan eriteltynä niille päiville ja kellon ajoille, jolloin palveluntuottaja tuottaa kyseistä palvelua. Tunti- ja vuorokausihinta tulee ilmoittaa seuraavan jaon mukaisesti.

	Arki	la	su
Klo	7–18	7–18	7–18
Klo	18–22	18–22	18–22
Klo	22–7	22–7	22–7
VRK	x	x	x

Palveluiden hinnan ilmoittamisen yhteydessä palveluntuottaja määrittelee myös alueen (kunnat) missä toimii ja tuottaa palvelua. Palveluntuottaja voi määritellä eri kuntien alueelle palvelulle eri hinnan.

Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa hintojaan Keusoten ilmoittamana ajankohtana. Asiakkaita on informoitava hinnanmuutoksesta vähintään kuukautta ennen niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa.

7.2 Palveluntuottajalta yleisten vaatimusten lisäksi

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee liittää hakemukseen sääntökirjan yleisessä osassa edellytettyjen liitteiden lisäksi palvelua koskevat asiakirjat. Asiakirjat vaihtelevat palveluittain.

7.2.1 Luvanvaraista yksityistä sosiaalipalveluja tuottavat palveluntuottajat

Luvanvarausta yksityistä sosiaalipalvelua tuottavien palveluntuottajien tulee toimittaa seuraavat asiakirjat yleisessä sääntökirjassa pyydettyjen lisäksi, jos tuottaa ympärivuorokautista hoivaa.

Toimipaikkakohtaiset asiakirjat	Liitedokumentti
Valviran tai Aluehallintoviraston toimilupa	X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot ja lääkehoitoluvat)	X
Lääkehoitosuunnitelma	X

7.2.3 Ilmoituksenvaraista yksityistä sosiaalipalveluja tuottavat palveluntuottajat

Ilmoituksenvaraista yksityistä sosiaalipalvelua tuottavien palveluntuottajien tulee toimittaa seuraavat asiakirjat yleisessä sääntökirjassa pyydettyjen lisäksi. Koskee palveluasumista ja kotiin tuotettavia hoivapalveluja.

Toimipaikkakohtaiset asiakirjat	Liitedokumentti
Valviran tai Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös	X
Palveluntuottajalla on oltava aluehallintoviraston tai Valviran lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen	X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot ja lääkehoitoluvat)	X
Lääkehoitosuunnitelma	X

7.2.2 Palveluntuottajan, joka tuottaa kotipalvelun tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja

Palveluntuottajat, jotka tuottavat kotipalvelun tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja, rekisteröidään kuntayhtymässä. Ilmoituksenvaraisia, kuntayhtymän rekisteröimiä sosiaalipalvelun tukipalveluja ovat muun muassa ateria-, vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelut, sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut sekä muut palvelut (kuten henkilökohtainen apu), joita asiakas voi tarvita suoriutuakseen päivittäiseen elämäänsä kuuluvista toimista. Näiden palvelujen tuottajalla ei tarvitse olla sosiaali- ja terveysalan ammatillista pätevyyttä.

Toimipaikkakohtaiset asiakirjat	Liitedokumentti
Päätös Keusoten yksityisen sosiaalipalvelun tuottajaksi hyväksymisestä	X

7.2.3 Palvelu ei ole sosiaalipalvelua

Muita kuin sosiaalipalveluja tuottavien palveluntuottajien kohdalla katsotaan tapauskohtaisesti tarvittavien asiakirjojen toimittaminen yleisten asiakirjojen lisäksi. Näiden palvelujen tuottajalla ei tarvitse olla sosiaali- ja terveysalan ammatillista pätevyyttä.

7.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Sosiaali- ja terveystalvuluja tuottavan palveluntuottajan työntekijöiltä edellytetään sosiaali- ja terveystalan tutkintoa ja lainsäädännön edellyttämää pätevyyttä ja koulutusta sosiaali- ja terveystalvulu tehtävien suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveystdenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä ammattitaitoista, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaä henkilökuntaa. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan palkatessa terveystdenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirastosta, terveystdenhuollon ammattirekisteristä ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävä suomen kielen taito. Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaisuuksiin käytetään vain valmiiksi perehdytettyjä henkilöitä. Työntekijöiden perehdyttämiseen tulee palveluntuottajalla olla kirjallinen perehdytysuunnitelma, joka voidaan esittää tilaajalle tarvittaessa.

Mikäli palveluntuottajan tuottama palvelu sisältää lääkehoitoa, sitä saa toteuttaa ja sen vastuu on lääkehoidon koulutuksen saaneella terveystdenhuollon ammattihenkilöllä. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen ja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset lääkehoidon toteuttamisen taidot. Henkilöstöllä tulee olla suoritettuna Lääkehoidon osaaminen verkossa oppimateriaali (LOVe), joka sisältää lääkehoidon osaamisen perusteet (LOP) tai vastaava lääkehoidon koulutus. Palveluntuottajan palveluun osoittamalla lähihoitajilla ja perushoitajilla tulee olla hoitotyön toimenpidelupa lääkkeenjakoön, SC-injektioiden antoon ja kertakatetrintiin. Osaaminen on osoitettava vähintään viiden vuoden välein turvallinen lääkehoito oppaan mukaisesti. (STM 2021:6). Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan pitää nimetä vastuuhenkilö, jonka tulee olla tavoitettavissa virka-aikana klo 8–16 reklamaatioiden, asiakaspalautteiden ja muiden mahdollisten asioiden käsittelyä varten. Palveluntuottajan nimetty vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelu täyttää laissa, asetuksissa ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Sosiaali- ja terveystalvuluja tuottavan toimijan vastuuhenkilöllä tulee olla soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- tai terveystdenhuollon opistotasoinen tutkinto. Vastuuhenkilöllä on oltava palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavista palvelutoimituksista. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin. Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

7.4 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

Palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Palveluntuottaja nimeää rekisterinpidosta ja tietosuojaa-asioista vastaavat henkilöt. Palveluntuottaja oma-aloitteisesti tiedottaa vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoittaa niistä palvelusetelin myöntäneelle Keusoten työntekijälle viipymättä.

Palveluntuottaja vastaa yhteistyössä tilaajan kanssa henkilökunnan työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Työturvallisuuslakia on noudatettava soveltuvin osin myös työssä, jossa työntekijä tekee sopimuksen mukaista työtä asiakkaan luona yksityiskodissa tai vastaavissa olosuhteissa. Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään vaitiolovelvollisuutta asiakasta koskevista asioista. Palveluntuottajan on otettava työsopimuksiinsa ehto vaitiolovelvollisuudesta. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

7.5 Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu

Palveluntuottajien toimitilojen on oltava lain mukaiset ja täytettävä palvelun tuottamisen asettamat vaatimukset sekä niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Lyhyt- tai pitkäaikaista hoivaa ja hoitoa antavien palveluntuottajien tulee huomioida Keusoten palveluasumisen sääntökirjassa määritellyt tilavaatimukset.

7.6 Kotiin tuotettava palvelu

Mikäli asiakkaan palvelu sisältää hoivaa ja hoitoa, tulee asiakkaan kotona olla hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakasta välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta asiakkaan omatyöntekijälle.

8 Valvonta ja laadun hallinta

Kuntayhtymä, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunnan tulee valvoa hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään

kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Palveluntuottajan tulee vuosittain toimittaa toimintakertomus ja päivitetty omavalvontasuunnitelma Keusotelle.

Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä henkilökohtaista budjettia käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikkiin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalin sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan asiakkaan ikä, yksilölliset tarpeet ja vastata niihin sekä tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Tuotettujen palveluiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen HB-päätöksen mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Palvelun tulee tukea asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toimissa siten että ne säilyisivät tai parantuisivat. Nämä auttavat asiakasta omatoimisessa ja mahdollisimman itsenäisessä elämässä.

9 Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

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

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Myös Keusote kerää asiakaspalautetta ja tekee asiakaspalautekyselyitä henkilökohtaista budjettia käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

9.1 Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen kirjaaminen

Palveluntuottajalla on käytössään oma asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan luona tapahtuvat käynnit, niiden ajankohdan, keston ja palvelun sisällön tai kirjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja toiminnan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tai vastaavaan asiakirjaan. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin. Palvelutapahtumat tulee kirjata palveluntuottajan omaan sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu. Palveluntuottajan tulee edellisen lisäksi kirjoittaa kuuden (6) kuukauden välein väliarviointi ja aina kun palvelu päättyy loppuarviointi Palse.fi järjestelmän hoitopalautteeseen.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Keusoten lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Keusoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Aineisto ja muut Keusoten palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot kuten HILMO ja avoHILMO tulee toimittaa Keusotelle vuosittain.

9.2 Kotipalvelun tukipalvelut ja niihin rinnastettavien palveluiden kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa Palse.fi järjestelmään asiakkaan saamista palveluista koonnin kerran kuukaudessa. Koontiin kirjataan lyhyt kuvaus tehdyistä asioista. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin.

Tarvittavalta osalta Keusote vie omiin asiakas- ja potilasjärjestelmiinsä palveluntuottajan kirjaamat koonnit Keusoten ohjeen mukaan.

9.3 Muiden kuin sosiaalipalveluiden kirjaaminen

Muita kuin sosiaalipalveluja tuottavien palveluntuottajien kohdalla palveluiden kirjaaminen katsotaan tapauskohtaisesti.

10 Laskutus

Palveluntuottaja veloittaa asiakkaan HB-seteliltä tai HB-kortilta henkilökohtaisella budjetilla tuottamansa palvelut. Henkilökohtaista budjettia voi käyttää vain asiakkaan HB-päätöksen mukaisiin palveluihin. Keusote ei vastaa asiakkaan HB-päätökseen kuulumattomien palveluiden kustannuksista.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku. Keusoten maksuaika laskuille on 30 vuorokautta.

10.1 Palse.fi-portaalin kautta tapahtuva laskutus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palse.fi järjestelmään saman päivän aikana, kun palvelu on suoritettu. Palvelutapahtumia kirjattaessa on merkittävä mitä palvelua asiakkaalle on tuotettu ja kuinka paljon. Palveluntuottaja ei voi veloittaa asiakasta, jollei hänellä ole asiakkaan HB-setelin tietoja tai HB-seteli ei ole enää voimassa tai setelillä ei ole enää budjettia jäljellä.

Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi - portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun kunnalle omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- koontilaskuviite on muodostettu
- laskulla näkyy merkintä palvelun verollisuudesta
- laskulla näkyy palse.fi -portaalista saatu laskuviite

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelijärjestelmää kirjattujen toteutusten lisäksi palveluntuottajan tulee ylläpitää omia tietojaan itsellään erillisessä tiedostossa.

10.2 Taksikorttijärjestelmän kautta tapahtuva laskutus

Asiakkaan maksaessa kuljetuspalvelun HB-kortilla palvelutapahtuma kirjautuu automaattisesti taksikorttijärjestelmään. Taksikorttijärjestelmästä nähdään suoraan palvelun aika, kesto, kilometrit ja euromääräinen hinta, joten erillistä kirjaamista ei tarvita.

HB-kortilta ei voi veloittaa matkakuluja, jos HB-kortti ei ole voimassa tai kortilla ei ole enää budjettia jäljellä. HB-korttia voi käyttää vain HB-päätöksen mukaisiin kuljetuspalveluihin. Keusote ei vastaa asiakkaan HB-päätökseen kuulumattomien palveluiden kustannuksista.

11 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän henkilökohtaisen budjetin osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen. Keusote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli Keusote lopettaa palvelujen järjestämisen henkilökohtaisella

budjetilla tai muuttaa henkilökohtaisen budjetin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

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