

IKÄÄNTYNEIDEN PÄIVÄTOIMINNAN

SÄÄNTÖKIRJA

Palvelukohtainen osa

SISÄLLYS

1	PÄIVÄTOIMINNAN MÄÄRITELMÄ JA TAVOITTEET	2
2	PALVELUSETELIN ARVO, MYÖNTÄMINEN ASIAKKAALLE JA PALVELUSOPIMUS	2
2.1	Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen.....	2
2.2	Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika	3
2.3	Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus	3
3	PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET	4
3.1	Palvelun tila- ja turvallisuusvaatimukset	4
3.2	Henkilöstö ja sen osaaminen	5
4	PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	6
4.1	Palvelun sisältö	6
4.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	7
4.3	Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja kohentaminen	8
4.4	Laadun hallinta.....	8
5	palveluKOHTAISET tuottajalta vaaditut liitteet	9
6	LASKUTUS.....	9
6.1	Hinnoittelu	9
6.2	Poissaolo-olot / keskeytykset.....	9
6.3	Asiakkaan laskutus	9

1 PÄIVÄTOIMINNAN MÄÄRITELMÄ JA TAVOITTEET

Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään kotona asuvien ikääntyneiden pääsääntöisesti 65 vuotta täyttäneiden helsinkiläisten toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita.

Päivätoiminnan tavoitteena on tukea ensisijaisesti monisairaiden, muistisairaiden ja yksin asuvien ja tarvittaessa omaishoidettavien asiakkaiden ja heidän perheidensä kotona asumista. Lisäksi tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta ja itsenäistä tai tuettua selviytymistä kotioloissa sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia.

Palveluntuottajalta edellytetään asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä edistävää tavoitteellista ryhmämuotoista päivätoimintaa, sen kehittämistä ja laadukasta palvelua. Kullekin päivätoiminnan asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan palveluun kuuluvat mm. ateriat, päivittäinen liikunta, ulkoilu, sosiokulttuurinen toiminta, sosiaalisten kontaktien ylläpito sekä hoiva ja huolenpito.

Päivätoimintaryhmien toiminnan alkamis- ja lopettamisajankohta voi vaihdella asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, mutta päivätoiminnan keston tulee olla vähintään kuusi tuntia ilman kuljetusten osuutta. Palveluntuottaja voi järjestää asiakkaan kuljetuksen päivätoimintaryhmään, mikä vaikuttaa myönnettävän palvelusetelin arvoon.

2 PALVELUSETELIN ARVO, MYÖNTÄMINEN ASIAKKAALLE JA PALVELUSOPIMUS

2.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen

lääkkäiden henkilöiden päivätoimintaa voidaan myöntää kotona asuvalle ikääntyneelle pääsääntöisesti 65 vuotta täyttäneelle helsinkiläiselle henkilölle. Asiakas hakee päivätoimintaa ottamalla yhteyttä Helsingin sosiaali- ja terveystoimeen (Seniори-info tai muu taho), josta asia ohjataan HelppiSeniörin asiakasohjaukseen. Päivätoimintahakemuksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Kun päivätoiminnan tarve on yhdessä työntekijän kanssa todettu, hakija voi valita kaupungin tarjoaman päivätoimintapaikan vaihtoehtona päivätoiminnan palvelusetelipaikan. Asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen kerrotaan päivätoiminnasta ja siihen liittyvästä palvelusetelimahdollisuudesta. Jos hakija valitsee palvelusetelivaihtoehdon, hänelle myönnetään päivätoiminnan palveluseteli. Palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti 1 käyntikerta viikkoa kohden.

Päivätoiminnan palvelusetelivaihtoehto edellyttää, että iäkäs henkilö on hakenut päivätoimintaa ohjeistuksen mukaisesti ja päivätoiminnan tarve on yhdessä työntekijän kanssa todettu. Setelivaihtoehdon valinneiden tarveharkinnan kriteerit eivät poikkea kaupungin järjestämän palvelun piiriin jäävien kriteereistä ja vaihtoehtoisesti asiakas voi jäädä kaupungin järjestämän päivätoimintapalvelun piiriin.

lääkkäiden henkilöiden päivätoiminnassa on käytössä seuraavat palvelusetelit:

- Päivätoiminta, ilman kuljetusta
- Päivätoiminta, kuljetuksen kanssa

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti ja/tai omaistensa avustuksella itselleen mieluisan päivätoimintapaikan kunnan hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Mikäli asiakas löytää itselleen mieluisan tuottajan hyväksytyjen palvelusetelituottajien ulkopuolelta, kyseinen tuottaja voi hakeutua palveluseteliyrittäjäksi.

2.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Päivätoiminnan palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan asiakkaan päivätoimintapäivästä tuottajalle 50 euroa/päivä, jos palveluun ei sisälly kuljetusta ja 65 euroa/päivä, jos kuljetus sisältyy palveluun.

Mikäli tarjottavaan palveluun kuuluu kuljetus, kuljetuksen tulee olla asiakkaalle turvallista ja täyttää henkilöiden kuljettamiseen Suomessa liittyvät laatuvaatimukset ja vakuutukset ovat voimassa. Palveluntuottajan on noudatettava asetusta ajoneuvon käytöstä tiellä 1257/1992 sekä tieliikennelakia 729/2018. Jos kuljetus hankitaan alihankintana taksiryrittäjältä tai kuljetusyrittäjältä, päivätoimintayksikkö vastaa siitä, että alihankkijalla on vaadittavat luvat ja vakuutukset kunnossa.

Asiakkaan kustannettavaksi jää se osuus tuottajan päivätoiminnan päivähinnasta, joka ylittää myönnetyn palvelusetelin arvon. Palvelusetelin voimassaoloaika määritetään palvelusetelissä.

Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn iäkkäiden henkilöiden päivätoimintaan ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja kertamääriä.

2.3 Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan päivätoimintapaikan, päivätoimintapaikka ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelin tunnuksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti. Mikäli päivätoimintapäivän päivämaksu kokonaisuudessaan on palveluseteliä alhaisempi, kaupunkia voi laskuttaa vain toteutuneen päivämaksun mukaan. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan päivätoiminnan päivämaksusta palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovitulla tavalla ja ajankohtana.

Päivätoimintayksikkö tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, johon tulee kirjata mm.

- laskutustapa
- laskutuspäivämäärä
- asiakkaalle maksettavaksi jäävän osuuden suuruus päivää kohden
- sisältyykö hintaan kuljetus
- miten asiakkaalta laskutetaan hänen maksettavakseen jäävä osuus
- poissaoloista ilmoittaminen (esim. asiakkaan sairastuessa)
- miten asiakkaan omavastuuosuus laskutetaan erityistilanteissa (esim. asiakkaan sairastuessa)
- sopimuksen purkamisen ehdot
- päivätoiminnan palveluseteli myönnetään määräajaksi.

3 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

3.1 Palvelun tila- ja turvallisuusvaatimukset

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, joka mahdollistaa päivätoiminnan tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Toimitilat soveltuvat asiakkaiden palvelutarpeeseen ja kuntouttavaan ryhmätoimintaan. Asiakkaiden käytössä on riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Asiakkaalla on mahdollisuus lepoon päivän aikana.

nro	Vaatus
1	Tilaa on minimissään 10 m ² / asiakas.
2	Toimintayksikössä on riittävät hygieni- ja wc-tilat, vähintään yksi inva-mitotettu wc kahdeksaa asiakasta kohti.
3	Tilat mahdollistavat esteettömän liikkumisen myös apuvälineitä käyttäville.
4	Tilat mahdollistavat ryhmätoiminnan ja toiminnan eriyttämisen eri ryhmille.
5	Tilat mahdollistavat asiakkaiden ulkoilun.
6	Tilat mahdollistavat ohjatun liikunnan (esim. kuntosali yms.).

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä.

Palvelusetelin myöntäjä voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakastilat.

nro	Vaatus
1	Yksikössä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito –opasta. Mahdolliset lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.
2	Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitiloilla on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

3	Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.
4	Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet.
5	Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.
6	Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä, välineissä ja tilojen varustelussa.
7	Palveluntuottaja huolehtii Työturvallisuuslain (738/2002) 46 §:n mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.
8	Palveluntuottaja huolehti siitä, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä (ks. sääntökirjan yleinen osa kohta 4.2 ja tietoturvaluusliite).

3.2 Henkilöstö ja sen osaaminen

Päivätoiminnassa on oltava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa lain (922/2011) mukainen nimetty vastuuhenkilö ja hänelle määritely sijainen. Vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattikorkeakoulututkintoa tai aiempaa opistotason tutkintoa tai sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 (8§) mukaista sosiaalialalle soveltuvaa ammattikorkeakoulututkintoa (esim. sosionomi) ja hänellä on oltava vähintään kolmen vuoden kokemus vanhusten hoidosta ja vähintään vuoden kokemus ikääntyneiden hoidon esimies- tai asiantuntijatehtävistä. Vastuuhenkilöllä on oltava hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito tai ruotsinkielisissä yksiköissä hyvä ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Vastuuhenkilön tulee olla paikan päällä päivätoimintayksikössä ja mukana sen toiminnassa. Vastuuhenkilöllä tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa yksikkönsä toiminnalliseen johtamiseen sekä myös käytännössä toimia johtajana yksikössään. Nimellinen vastuuhenkilö ei täytä vastuuhenkilölle asetettavia vaatimuksia.

nro	Vaatus
1	Henkilökunnalla on valmiudet päivätoiminnan aikana tarvittavaan lääkehuoltoon. Yksikössä tulee olla riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkelupa.

2	Henkilökunnalla on ensiapuvalmiudet.
3	Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan ja on vähintään 0,25 työntekijää/asiakas.
4	Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä.
5	Henkilökunnalla on riittävä suomen kielen taito ja asiakasryhmän tarvitsema kielitaito.
6	Henkilökunnalla on riittävä tieto ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja kuntouttavasta toiminnasta.
7	Yksikön vakituinen henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
8	Palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.

4 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

4.1 Palvelun sisältö

Palveluntuottaja järjestää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää, asiakkaan voimavaroja tukevaa ja ikääntyneille sopivaa päivätoimintaa ryhmässä. Päivätoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Päivätoiminnan kesto on vähintään 6 tuntia ilman kuljetusten osuutta.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa ja näkyvillä.
2	Palveluntuottajalla on tavoitteellinen toimintasuunnitelma kullekin päivätoimintaryhmälle.
3	Päivätoiminta on kuntoutumista ja toimintakykyä tukevaa, toiminnassa huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet.
4	Päivätoimintaan sisältyy aamupala, lounas ja iltapäiväkahvi tai kevytlounas, iltapäiväkahvi ja päivällinen. Asiakkaille tarjotaan ikääntyneille sopivaa ruokaa ja otetaan huomioon ikääntyneiden ravitsemuksesta annetut suositukset.

5	Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva. Ruokailutilanteessa tuetaan asiakkaan valinnanmahdollisuutta ja omatoimista selviytymistä.
6	Eritysisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.
7	Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
8	Asiakkaiden riittävästä nesteiden saannista huolehditaan ja asiakasta avustetaan lääkehoidon toteutuksessa ohjeiden mukaan päivätoimintapäivän aikana.
9	Mikäli palveluntuottaja valmistaa ateriat itse, tulee palveluntuottajalla olla terveydensuojelulakiin ja elintarvikelakiin perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat.

4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaalle annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja ne perustuvat asiakkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan tarpeisiin ja siinä huomioidaan muissa palveluissa tehdyt hoitosuunnitelmat (esim. hake muksen liitteenä olevat kotihoidon, omaishoidon tai sosiaalityön suunnitelmat). Asiakas ja/tai hänen läheisensä sekä yhteistyöverkosto osallistuvat mahdollisuuksien mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman suunnitteluun ja arviointiin. Suunnitelmaa arvioidaan **kuuden** kuukauden välein (ns. väliarviointi) ja aina tarvittaessa. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

nro	Vaatimus
1	Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan päivätoiminnan tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan terveydentilan ja sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja kohentaminen.
2	Jokaisesta asiakkaan päivätoimintakäynnistä, sen kulusta ja asiakkaan voinnista kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.
3	Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti havainnoinnin ja haastattelun lisäksi hyödyntämällä asiakasryhmälle soveltuvia toimintakykymittareita, kuten fyysistä toimintakykyä mittaava SPPB (ks. TOIMIA -tietokanta) ja psyykkistä tilaa mittaava PWB. Mittausten tuloksia tulee hyödyntää asiakkaan päivätoiminnan suunnittelussa ja toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa.

4.3 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja kohentaminen

Asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä edistävä päivätoiminta toteutetaan asiakkaan voimavarat huomioiden. Päivätoiminta tukee asiakkaan hyvää elämää ja osallisuutta sekä ehkäisee syrjäytymistä.

nro	Vaatus
1	Asiakkaat saavat tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Asiakasta rohkaistaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkuminen, pukeutuminen, ruokailu), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät ja/tai paranevat. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua halutessaan ja voimiensa mukaan yksikön arkiaskareisiin kuten pöydän kattamiseen.
2	Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ja toimimaan päivätoimintaryhmän aktiivisina jäseninä. Heidän sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan.
3	Asiakkaille järjestetään päivittäin heidän tarpeensa huomioon ottavia toiminnallisia ja/tai keskusteluryhmiä ja virkistystoimintaa. Palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaiden kanssa heidän toiveet ja tarpeet huomioivaa toimintaa (päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelma), joka mahdollistaa asiakkaiden aktiivisen päivätoiminnan.
4	Asiakkaille järjestetään ulkoilua ja päivittäin soveltuvaa liikuntaa.

4.4 Laadun hallinta

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden hyvästä kohtelusta ja turvallisuudesta ja siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
2	Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin tekemät asiakaspalautekyselyt ja/tai muut tutkimukset palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.
3	Yksikössä on käytössä nimetty laatu- tai toiminnanohjausjärjestelmä.
4	Toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi on määritelty ja dokumentoitu.
5	Palveluntuottaja arvioi toiminnan laatua todennettavissa olevalla tavalla.

5 PALVELUKOHTAISET TUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee toimittaa sääntökirjan yleisessä osassa (kohta 4.3) edellytettyjen liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat:

Toimipaikkakohtaiset asiakirjat	Liitedokumentti
Palveluntuottaja on Valviran ja aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan.	X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)	X
Lääkehoitosuunnitelma	X
Omavalvontasuunnitelma	X

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina.

6 LASKUTUS

6.1 Hinnoittelu

Hinnoittelu tapahtuu käyntikertojen perusteella (= kappalepohjainen hinnoittelu). Palveluntuottajien tulee ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä hinnastonsa sähköiseen järjestelmään.

6.2 Poissaolo-olot / keskeytykset

Päivätoiminnan palvelusetelituottaja voi laskuttaa kaupunkia asiakkaan äkillisissä poissaoloissa ensimmäisen poissaolopäivän. Äkilliseksi poissaoloksi katsotaan poissaolo, josta tuottajalle on ilmoitettu poissaolopäivänä.

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot sähköiseen järjestelmään huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

6.3 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen. Mahdollisesta omavastuusuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen erillisellä kirjallisella ilmoituksella.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa viimeistään kuukausi ennen muutoksen voimaan astumista. Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista ja sitoutuu tiedottamaan siitä palvelun tuottajalle viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaan tuloa.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneeseen yksikköön tai palvelusetelipäätöksen tehneelle työntekijälle vähintään kuukausi ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.