ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Kuntouttava päivätoiminta palveluseteli 2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa 2
1 Palvelun tavoite ja sisältö 2
2 Palveluseteliasiakkaat 2
3 Kuntouttava päivätoiminta palveluseteli 2
3.1 Palvelusetelijärjestelmä 2
3.2 Tilat ja toimintaympäristö 3
3.3 Kuntouttavan päivätoiminnan sisältö 3
3.4 Asiakkaan kuntoutumisen ja toimintakyvyn tukeminen 4
3.5 Turvallisuus 5
4. Kuntouttavan päivätoiminnan palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen 5
5 Palvelua ohjaava lainsäädäntö 6
6 Sopimus 7
7 Palvelun peruuntuminen 7
8 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle 7
9 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet 7
9.1 Henkilöstö 8
9.2 Alihankinta 9
9.3 Palvelun virhe 9
10 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt 9
10.1 Poissaolo-olot / keskeytykset 9
10.2 Asiakkaan laskutus 10

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tavoite ja sisältö

Kuntouttava päivätoiminta on ikääntyneille järjestettävää säännöllistä sosiaalipalvelua. Kuntouttavan päivätoiminnan tulee tukea ja edistää ikääntyneen toimintakykyä, omatoimisuutta, sosiaalisia kontakteja, henkistä vireyttä ja itsenäistä tai tuettua kotona asumista. Kuntouttavalla ja osallistavalla päivätoiminnalla tuetaan ensisijaisesti ikääntyneiden, muistisairaiden, yksin asuvien ja omaishoidettavien asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämistä niin, että asiakas voi jatkaa asumista turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Asiakkaan omat voimavarat ovat toiminnan keskeinen tekijä. Päivätoiminta tukee hyvää elämää ja osallisuutta sekä ehkäisee syrjäytymisiä. Asiakkaan hyvinvointia tuetaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan verkoston, kuten asiakkaan omaishoitajien ja muiden läheisten kanssa.

2 Palveluseteliasiakkaat

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkuus edellyttää Etelä-Savon hyvinvointialueen ammattilaisen tekemää palvelutarpeenarviota. Asiakkaalle annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja ne perustuvat asiakkaalle laadittuun yksilölliseen, asiakkaan tarpeisiin vastaavaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

3 Kuntouttava päivätoiminta palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluseteliportaali (https://palse.fi/). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu kuntouttavan päivätoiminnan palveluntuottajaksi. Ohjeita palveluseteliportaalin käyttöön ja tietojen ylläpitoon saa Etelä-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelutoimialalta, jossa tehdään myös päätös palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä

omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

3.2 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottaja järjestää kuntouttavaan päivätoimintaan soveltuvat ja tarkoituksen mukaiset tilat sekä huolehtii tilojen siivoamisesta. Tarkoituksen mukaisten tilojen tulee olla esteettömät asiakkaiden alentunut toimintakyky, liikkumisen apuvälineet ja wc-toiminnot huomioiden. Tiloissa tulee olla mahdollisuus lepohetkeen ja asiakkaan peseytymiseen avustettuna. Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaalle ja/ tai läheiselle sekä palvelun tilaajalle toiminnastaan ja tulevista ohjelmista.

Lisäksi tiloille asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Päivätoimintayksikkö sijaitsee Eloisan alueella
2. Toimintayksikössä on riittävät hygienia- ja wc-tilat, vähintään yksi inva-mitoitettu wc.
3. Tilat mahdollistavat esteettömän liikkumisen myös apuvälineitä käyttäville.
4. Tilojen tulee soveltua ryhmätoimintaan ja toiminnan eriyttämisen eri ryhmille.
5. Tilat mahdollistavat ohjatun liikunnan.
6. Tilat mahdollistavat asiakkaiden ulkoilun.
7. Yksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalitilat. Tuottaja varmistaa, että asiakastiedot yksikön ja tilaajan välillä kulkevat tietoturvallisen yhteyden kautta.

3.3 Kuntouttavan päivätoiminnan sisältö

Kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan arkisin kello 8:00 - 16:00 välisenä aikana kuusi (6) tuntia päivässä ympäri vuoden. Päivätoiminnan kuljetukset ovat järjestäjätahon eli Eloisan vastuulla. Palveluntuottaja järjestää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää, asiakkaan omia voimavaroja tukevaa ja asiakkaille sopivaa ryhmämuotoista päivätoimintaa. Päivätoiminta on suunnitelmallista, tavoitteellista ja ryhmän jäsenten yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa. Päivätoimintapäivien sisältöä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Päivätoimintaryhmien toiminnan alkamis- ja lopettamisajankohtaa voidaan vaihdella asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, mutta päivätoiminnan kesto on vähintään kuusi (6) tuntia ilman kuljetusten osuutta. Henkilökunnan on varauduttava vastaanottamaan eri aikaan saapuvia asiakkaita ja päivätoiminnan tulee alkaa, kun asiakkaat saapuvat.

Lisäksi palvelulle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Tuottajalla on tavoitteellinen toimintasuunnitelma tarjoamilleen palveluille. Toimintasuunnitelmat ovat nähtävillä toimintayksikössä.
2. Tuottajalla on kirjallinen toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka on käsitelty yksikön työntekijöiden kanssa ja sovittu niiden mukaisesta toiminnasta. Toiminta-ajatus ja arvot ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa ja näkyvillä.
3. Päivätoiminta on kuntouttavaa ja aktivoivaa, toiminnassa huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

4. Päivätoimintaan sisältyy aamupala, lounas ja iltapäiväkahvi. Asiakkaille tarjotaan ikääntyneille sopivaa ruokaa ja otetaan huomioon ikääntyneiden ravitsemuksesta annetut suositukset.
5. Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva.
6. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.
7. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
8. Asiakasta avustetaan lääkehoidon toteutuksessa ohjeiden mukaan päivätoiminnan aikana.
9. Tuottajan tulee toteuttaa yksikön omavalvonta valvontaviranomaisten ohjeiden mukaisesti. Yksikköön on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka on esillä yksikössä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa.

3.4 Asiakkaan kuntoutumisen ja toimintakyvyn tukeminen

Päivätoiminnan tulee sisältää monipuolista kuntouttava pienryhmätoimintaa kuten fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen kohdistuvaa lihaskuntoa- ja tasapainoharjoittelua sisällä ja ulkona, keskusteluja, pelejä, kognitiivisia- ja aistiharjoitteita, kädentaitoja ja musiikkia. Ryhmätoiminnan lisäksi päivätoiminnan tulee sisältää asiakkaan yksilöllinen ohjaus sekä neuvonta turvalliseen arkeen ja arjen apuvälineisiin liittyvissä asioissa, terveyden edistämisen, pesuavut tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan sairaanhoidolliset toiminnot. Kuntouttavassa päivätoiminnassa tulee turvata ikääntyneen yksilöllinen hyvä ravitsemus yksikössä tarjottavilla aamupalalla, lounaalla ja päiväkahvilla ruokavaliot huomioiden.

Päivätoiminta tukee asiakkaan hyvää elämää ja osallisuutta sekä ehkäisee syrjäytymistä.

Kuntouttavan päivätoiminnan tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa toteuttamissuunnitelmaan. Kuntouttavan toiminnan tulee tukea asiakasta asettamiensa tavoitteiden saavuttamisessa ja näin vahvistaa asiakkaan hyvinvointia ja ylläpitää toimintakykyä. Toteuttamissuunnitelmassa tulee kuvata omaisen ja /tai läheisen ja muiden yhteistyöverkostojen rooli asiakkaan elämässä.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa kuitenkin vähintään puolen vuoden välein, jolloin toimintakykyä arvioidaan suhteessa asiakkaan kuntouttavalle päivätoiminnalle asettamiin tavoitteisiin.

Tavoitteiden toteutumista seurataan muun muassa RAI-arvioinnin avulla. Vanhuspalvelulain mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä. RAI-järjestelmää käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti Lisäksi RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeen mukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. (THL)

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

3.5 Turvallisuus

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

Lisäksi asiakas-, henkilöstö- ja ympäristöturvallisuudelle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, THL julkaisu 2015:14). Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa Eloisan lääkehoitosuunnitelmaa. Mahdolliset lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.
2. Tuottaja huolehtii, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta annettuja säännöksiä.
3. Toimitiloilla on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.
4. Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.
5. Tuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta muun muassa käsihygieniasta. Tuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ynnä muut suojavälineet.
6. Tuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.
7. Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu muun muassa työkäytännöissä, välineissä ja tilojen varustelussa.
8. Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Etelä-Savon hyvinvointialueen antamia ohjeita esimerkiksi pandemiatilanteessa.
9. Tuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen älittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen älittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

4. Kuntouttavan päivätoiminnan palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Kuntouttavan päivätoiminnan **palvelusetelin arvo on 30 euroa/toimintapäivä/asiakas**. Kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli myönnetään määräaikaisesti, *maksimissaan 6 kk* kerrallaan.

Asiakkaan omavastuuosuus kuntouttavasta päivätoiminnasta ilman kuljetusta on **19,30 €/toimintapäivä** (sosiaalipalvelujen asiakasmaksutaulukon mukainen asiakasmaksu).

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli ei sisällä kuljetuksia. Eloisa laskuttaa päivätoiminna kuljetuksista asiakasta 12 €/toimintapäivä.

Myönnetyn palvelusetelin liitteenä asiakas saa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (https://palse.fi/). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteli-portaalissa (https://palse.fi/) asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään, ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapahtumat palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista **aina** jo palvelusta sovittaessa.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa kalenteri kuukauden alusta.

5 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (74172023)
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (720/2021)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
9. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
10. Työturvallisuuslaki (738/2002)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
12. Tietosuojalaki (1050/2018)
13. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
14. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
15. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
16. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
17. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)
18. Asiakastietolaki 703/2023
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

6 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä viimeistään ensimmäisenä toimintapäivänä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja voidaan tarkastaa kerran vuodessa, kalenterivuoden aikana hintoja ei voida nostaa.

7 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä palveluohjauksen työntekijään mahdollisen palvelun järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

8 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Palvelutuottaja ei saa itsenäisesti mennä muuttamaan tai sopimaan asiakkaan kanssa päivätoiminta päivien ja käyntien lisäämisestä tai vähentämisestä. Tällöin palveluohjaaja päivittää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa tarvittaessa palautteen palveluportaalin kautta.

9 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) asetetut vaatimukset.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

9.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö ja hänelle sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa ateriapalvelualan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutospalse.fi -portaaliin.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan asiakastyötä tekevän henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) sekä laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstö suorittaa vain sellaisia tehtäviä, joihin heillä on lain ja säädösten mukainen oikeus. Sosiaali- ja terveyshuollon ammattihenkilöiden on oltava rekisteröityneenä ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämiin Suosikki- ja Terhikki-rekistereihin. Palveluntuottaja tarkistaa työntekijöiden tiedot näistä rekistereistä. Kelpoisuusvaatimuksena on tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan ammatillinen perustutkinto tai alan aikaisempi kouluasteen ammatillinen tutkinto ja oikeus osallistua asiakkaan lääkehoitoon. Tehtävässä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n edellyttämää rokotussuojaa sekä 55 §:n mukaista terveydentilan selvitystä hengityselinten tuberkuloosista.

Päivätoiminnassa on oltava sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) 10 §:n mukainen nimetty vastuuhenkilö ja hänelle määritelty sijainen. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Päivätoimintayksikön lähiesihenkilöllä on oltava vähintään vuoden kokemus esihenkilötyöstä ja kolmen vuoden kokemus kohderyhmän asiakkaiden palveluista. Lähiesihenkilön tulee tuntea yksikön toiminta ja olla työntekijöiden, asiakkaiden ja läheisten tavoitettavissa.

Lisäksi henkilöstölle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Henkilökunnalla on valmiudet päivätoiminnan aikana tarvittavaan lääkehuoltoon.
2. Henkilökunnalla on ensiapuvalmiudet.
3. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
4. Tuottaja 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.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

7. Yksikön vakituinen henkilökunta on tuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin tuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
8. Tuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehtymissuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.

9.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

9.3 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

10 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palvelusetelin yleisessä osassa määritellyllä tavalla ja palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

10.1 Poissaolo-olot / keskeytykset

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

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

10.2 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.