



## Hyvinvointialueen sääntökirja

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukohtainen  
sääntökirja

**Sisällys**

1	Palvelun kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset	3
1.1	Henkilöstö ja osaaminen	3
1.2	Laadunhallinta ja valvonta	4
1.3	Tilat, laitteet ja välineet	5
1.4	Turvallisuus	5
1.5	Ympäristöasiat	6
2	Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus	6
2.1	Asiakkuuden prosessi	6
2.2	Palvelun sisältö	6
3	Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytyksen ja poissaolojen tarkenteet, poikkeustilanteet	7
4	Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute	8
5	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	9
6	Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	9

---

## 1 Palvelun kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Lapsiperheiden kotipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaan kotipalvelu on hyvinvointialueen sosiaalipalveluna järjestettävää palvelua. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaan lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen yllä mainituista tehtävistä ja toiminnoista. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista perheen alentuneen toimintakyvyn vuoksi.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan, tämän sääntökirjan ja sähköinen palvelusetelijärjestelmä PSOP:n vaatimusten mukainen.

### 1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Lähihoitajan, joka tuottaa sosiaalipalveluita, tulee olla rekisteröitynä Suosikki-rekisterissä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekistereistä. Henkilöstön tulee olla sen mukainen, miten palvelut on rekisteröity.

Asiakastyöskentelyä toteuttavalla henkilöstöllä on oltava vähintään:

- 1) Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu soveltuva perustutkinto.  
Soveltuvia tutkintoja voivat olla kodinhoitaja, lastenohjaaja, nuoriso-ohjaaja ja lastenhoitaja.
- 2) AMK-tutkinnoista voidaan hyväksyä esimerkiksi sosionomin, yhteisöpedagogin ja sairaanhoitajan tutkinnot.

Palveluntuottajan on ylläpidettävä ajantasaista listaa henkilökunnastaan ammattinimikkeineen sekä henkilökunnan koulutuksesta ja työkokemuksesta. Työntekijäluetteloiden on oltava tilaajan tarkistettavissa ajantasaisina.

---

Palveluntuottajan tulee olla tietoinen henkilöstönsä osaamisalueista ja täydennyskoulutuksista sekä huolehtia, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen, huomioiden asiakkaiden erityistarpeet. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä asianmukaisesta rekrytoinnista, pätevydestä ja perehdyttämisestä työtehtäviin. Yhtenä tärkeänä osana perehdyttämistä on tässä sääntökirjassa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilöstön kanssa. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstö on lasten kanssa työskentelyyn soveltuvaa, tehtäväänsä hyvin perehdytettyä ja luotettavaa. Henkilöstöllä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä rikostaustan selvittämisestä. Palveluiden järjestämisessä noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Tilaajalla on oikeus pyydettäessä tarkistaa tiedot siitä, että palveluntuottaja on tarkistanut henkilöstönsä rikostaustat.

## 1.2 Laadunhallinta ja valvonta

Hyvinvointialue vastaa ensisijaisesti järjestämiensä palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta. Hyvinvointialueen yksityisiltä palveluntuottajilta tilaamat palvelut ovat osa julkista sosiaalipalvelujärjestelmää, jonka vuoksi hyvinvointialueen tilaajana on valvottava palveluiden toteuttamista. Tilaajan valvonta kohdistuu keskeisimmin mm. toiminnan edellyttämään henkilöstöön, palvelujen laatuun, asiakkaan asemaan ja oikeuksiin ja palveluntuottajan tiedonhallintaan asiakkaan asioissa. Tilaaja toteuttaa valvontaa toteuttamalla tarkastuskäyntejä sekä pyytämällä palveluntuottajalta raportteja.

Palveluntuottaja huolehtii, että sen henkilöstö tunnistaa keskeiset laatuun vaikuttavat tekijät ja että se sitoutuu työskentelyssään pyrkimään laadukkaaseen työhön.

Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että **asiakasperhe saa hyvää, yksilöllistä ja tasalaatuista palvelua**. Palveluntuottaja mm.

- ✓ käynnistää palvelun ja toteuttaa työskentelyn sisällön yhteisesti sovitulla tavalla
- ✓ nimeää asiakasperheelle vastuutyöntekijän ja huolehtii, että perhe on palvelun käynnistyessä tietoinen siitä, kuka palveluntuottajan vastuutyöntekijä on
- ✓ huolehtii, että jokaisen asiakasperheen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan
- ✓ pyrkii toiminnassaan aktiivisin toimenpitein minimoimaan perhekohtaisten työntekijöiden vaihtumisen
- ✓ informoi asiakasperhettä oman toimintansa osalta asiakastietojen käsittelyä koskevista yleisistä toimintatavoistaan sekä lainmukaisista velvoitteistaan henkilötietojen käsittelyssä

- 
- ✓ palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§). Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuuden periaatteista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja sitoutuu saumattomaan yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa. Palveluntuottaja mm. kirjaa säännönmukaisesti asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja raportoi niistä tilaajalle viipymättä sekä sitoutuu osallistumaan tilaajan toteuttamiin asiakastyytyväisyyden sekä laadun seurantaa ja kehittämistä koskeviin mittauksiin.

Palveluntuottajan on laadittava yksityisistä sosiaalipalveluista asetetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja niitä koskevat menettelytavat on kuvattu yleisessä sääntökirjassa.

### 1.3 Tilat, laitteet ja välineet

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona tai kunkin asiakkaan omassa toimintaympäristössään. Kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan kotona. Asiakas vastaa hänen palveluunsa tarvittavista päivittäistavaroista. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvikkeista ja välineistä.

### 1.4 Turvallisuus

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä (esim. kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle).

Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan. Palvelu-/toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella viranhaltijan kanssa.

Mikäli asiakkaan tilanne kriisiytyy työskentelyn aikana, tulee palveluntuottajan välittömästi ottaa yhteyttä palvelun myöntäneeseen tahoon tai akuutissa kriisitilanteessa hätäkeskukseen.

---

## 1.5 Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus.

## 2 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus

Lapsiperheiden kotipalvelu on ensisijaisesti tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista apua, jonka keskeisenä tavoitteena on perheen oman elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistuminen. Lapsiperheiden kotipalvelu voi tukea vanhemmuutta ja arkirutiinien hallintaa sekä perheen toimintakykyä muuttuvissa tilanteissa. Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu voi sisältää konkreettista apua päivittäisissä kotitöissä ja lasten hoitamisessa sekä ohjata perhettä heitä tukeviin palveluihin.

Kotipalvelu perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelu-/toteuttamissuunnitelmaan, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteet, palvelun tuntimäärä, työn sisältö sekä palvelun kesto.

Palvelusetelin myöntää hyvinvointialueen viranhaltija. Palveluseteli voidaan myöntää lapsiperheiden tilapäiseen kotipalveluun. Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisesti parastapalvelua.fi sivuston kautta, josta löytyy ohjeistusta myös järjestelmän käytöstä.

### 2.1 Asiakkuuden prosessi

Lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu Pohjois-Savon hyvinvointialueella asuville lapsiperheille. Palvelua myönnetään perheille, joissa on alle 18-vuotias lapsi, painopisteenä alle kouluikäisten lasten perheet.

Lapsiperheiden kotipalvelun tilaajana voi toimia asiakas itse tai yhteistyötaho. Kotipalvelun palvelutarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys, perheen kokonaistilanne sekä mahdollisuus saada muuta apua tai palvelua. Palvelun järjestämisen lähtökohtana on asiakasperheiden yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä samansuuntainen harkinta toteutettaessa lapsiperheiden kotipalvelua.

Lapsiperheiden kotipalvelusta päätettäessä jokaisen perheen tilanne ja tarve harkitaan aina yksilöllisesti. Asiakkaan palveluntarve määrittelee palvelun sisällön eli sen missä asioissa asiakas tarvitsee apua ja kuinka paljon. Lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä ja palvelun järjestämisen toteuttamistavasta tehdään aina viranhaltijapäätös ja palvelu-/toteuttamissuunnitelma. Viranhaltija kertoo asiakasmaksun määräytymisestä asiakkaalle varmistaen, että asiakas ymmärtää hänelle maksettavaksi jäävän omavastuusuuden.

---

## 2.2 Palvelun sisältö

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea arjessa selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa sekä ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä on tukea perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, asumiseen, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin voidaan myöntää lapsiperheiden kotipalvelua:

- ✓ Monikkoperheille, joilla on arjessa tuen tarvetta.
- ✓ Vauvaperheen arjen tueksi.
- ✓ Perheen akuutti- tai kriisitilanteessa (esimerkiksi onnettomuus, sairaalahoido).
- ✓ Arjen sujumisen tukemiseksi (arkirytmien löytymiseen, kasvatuksellisiin asioihin).
- ✓ Uupumukseen (esimerkiksi synnytyksen jälkeinen masennus).
- ✓ Vammaisen / erityistä tukea tai hoitoa tarvitsevan lapsen tukeen.
- ✓ Palveluohjaukseen ja rohkaisuun kotoa ulospäin suuntautumiseen.
- ✓ Perheille, joilla on tarve ohjaukseen ja neuvontaan arjen (ruuanlaitto, päivittäinen kodinhoito, lasten kasvatusta, hakemuksissa auttaminen) asioissa.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin ei myönnetä lapsiperheiden kotipalvelua:

- ✓ Päivähoitoikäisten lasten säännölliseen lastenhoidon tarpeeseen, koska päivähoito on ensisijainen palvelu.
- ✓ Koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin, tai päiväkodin loma-aikojen lastenhoitotarpeeseen.
- ✓ Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon vanhemman työssäkäynnin mahdollistamiseksi.
- ✓ Vanhempien asiointikäynteihin (esimerkiksi lääkäri, terapia) ei pääsääntöisesti myönnetä kotipalvelua, ainoastaan erityisen harkinnan kautta.
- ✓ Siivoukseen tai kuljetukseen.
- ✓ Vanhempien kotona tehtävään etätööhön.
- ✓ Vanhemman opiskelun tai harrastuksen mahdollistamiseen.
- ✓ Henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen.
- ✓ Lapsen terveydenhoidollisiin toimenpiteisiin.

Asiakas voi hankkia palveluntuottajalta lisäpalveluita, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

## 3 Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytyksen ja poissaolojen tarkenteet, poikkeustilanteet

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovittuna mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä. Muissa tilanteissa

palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta käynnistä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelutapahtuman peruuntumisesta heti, kun se on asiakkaan tiedossa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelutapahtuman ilman veloitusta, ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelutapahtumaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty käynti katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Mikäli perhe ei ota vastaan, keskeyttää myönnetyn palvelun tai sen toteutuksen taikka palvelun tarve poistuu, tulee palveluntuottajan olla viiveettä yhteydessä hyvinvointialueen viranhaltijaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

#### 4 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute

Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä siltä osin, kun se käsittelee asiakkaan henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun.

Toiminnassaan palveluntuottajan tulee olla erityisen huolellinen tietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvissä asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö noudattaa voimassa olevia, laissa säädettyjä salassapito- ja vaihtolovelvollisuudesta sekä tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojaan ja -turvaan sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyviin asioihin, asianomaiseen lainsäädäntöön sekä kirjaamisohjeisiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sen henkilön nimellä, jolle palvelupäätös on tehty. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakaskohtainen kirjaaminen voimassa olevan lainsäädännön ja voimassa olevien viranomaisohjeiden edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Asiakastyö tulee kirjata lainsäädännön vaatimusten mukaisesti (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Palveluntuottajalta



edellytetään käyntikohtaista dokumentointia sekä palvelu-  
/toteuttamissuunnitelman tekemistä.

Palveluntuottajalta edellytetään käyntikohtaista dokumentointia asiakastyön  
toteutumisesta sisältäen vähintään:

- toteutumisaika
- käyntikerralla läsnäolleet perheenjäsenet
- käyntikerran sisältö peilaten palvelulle asetettuihin tavoitteisiin.

Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajien toimintaa pyytäen palveluntuottajilta  
mm. seuraavaa raportointia:

- ✓ Asiakaspalautteiden tulokset vuosittain.
- ✓ Asiakasreklaamaatiot, välittömästi kun ne ovat tapahtuneet.
  - Palveluntuottajan tulee informoida tilaajaa
    - asiakkaiden tekemistä reklaamaatioista ja korvausvaatimuksista
    - reklaamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
    - hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.
  - Palveluntuottajan on myös raportoitava tilaajalle toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista. Palvelupalautteiden ja reklaamaatioiden toimittaminen tilaajalle on aina palveluntuottajan vastuulla.
- ✓ Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista viipymättä, kuten esimerkiksi palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytyks, este tai keskeytys) tai yhteystietojen muuttumisesta.

## 5 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettuna asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee sen mukaan, minkä palveluntuottajan asiakas valitsee (palveluntuottajan tuntihinta). Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan yksityiselle palvelun tuottajalle ja maksu on palveluntuottajan tuntihinnan ja hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvon välinen erotus.

Hyvinvointialue päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien arvot.

Perusseteli €/h; tilapäisen kotipalvelun tasasuuruinen palveluseteli, joka pääsääntöisesti myönnetään

Korotettu seteli €/h; tilapäisen kotipalvelun palveluseteli, joka myönnetään, mikäli perheessä on säännöllinen toimeentulotukioikeus tai tulot alittavat palvelun asiakasmaksua koskevan tuloajan tai lastensuojelun tukitoimena palvelua saavalle. Palveluseteli voidaan myöntää vain, kun perhe on toimittanut tarvittavat tiedot tuloistaan tai taloudellisesta tilanteestaan tai antanut suostumuksen niiden tarkistamiseksi.

**Commented [A1]:** Arvo- ja hinnoitteluasiat pitää toteuttaa hyvinvointialueen yhtenäisen linjauksen mukaisesti.

## 6 Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalleen antamista palveluista Pohjois-Savon hyvinvointialueen raportointivaatimuksien mukaisesti sekä pyydettyäessä. Palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen PSOP-palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti asiakkaan kotipalvelun tunneilta. Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuun, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan.

Palveluntuottajan tulee vastata palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja voi periä tuntiannon lisäksi matkakorvauksen, joka tulee sopia asiakkaan kanssa ennen palvelun käynnistymistä ja merkitä sopimukseen.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

---