

Sopimuksen sisältö

Palvelu sisältää sosiaalihuoltolaissa tarkoitettua kotihoitoa, jolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. Palvelu voi sisältää myös terveydenhuoltolaissa tarkoitettua kotisairaalahoittoa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Laki 812/2000 7 § sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että sosiaalihoitoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Terveydenhuoltolaissa 25 § kotisairaanhoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua.

Palvelun hinta ja tilaaminen

Palveluntuottajan hinta asiakkaalle on hinnaston mukainen hinta. Parityöskentelyä vaativat hoidot hinnoitellaan € / h x 2. Käyntihintamme sisältää lakisääteiset tehtävät, kuten kirjaaminen ja dokumentointi (5 min. minimikäynti ja 10 min. tunnin käynti tai yli). Matkakulut sisältyvät palvelupisteistämme 5 km asti, ylimenevältä osalta perimme 0,55 € / km. Mahdolliset parkkimaksut veloitamme syntyneiden kustannusten mukaisesti. Alle 18-vuotiaalta tai edunvalvonnan alaiselta vaaditaan aina huoltajan tekemä tilaus.

Peruutukset ja muutokset

Peruutukset tulee tehdä seitsemän (7) kalenteripäivää ennen sovittua päivää. Palvelun keskeytyessä palveluntuottajasta riippumattomista syistä asiakasta laskutetaan seitsemän kalenteripäivää hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun palveluhoitotapahtumien mukaan. Poikkeuksena on äkillinen sairaalaan joutuminen, jolloin palvelut veloitetaan vain seuraavan 24 tunnin vuorokauden ajalta. Palvelun peruutus tai muutos tulee suorittaa puhelimitse 045 136 5303 Aurio hoivan asiakaspalvelun puhelinnumeroon.

Laskutus

Maksuehto on 10 kalenteripäivää laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Maksumuistutuksesta perimme 5,00 €. Jos lasku on maksumuistutuksen jälkeen vielä maksamatta, siirrämme perinnän perintätoimistolle. Laskutus tapahtuu päätyneen kuukauden jälkeen ja laskutamme toteutuneiden käyntien mukaisesti. Ylimääräinen laskutuserittely maksaa asiakkaalle 7,50 €. Laskukoonnista veloitamme 25,00 €. Suoramaksutoimeksiannon laatimisesta veloitamme 10 €. Pyhä- ja arkipyhien veloitus suoritetaan sunnuntaihinnaston mukaisesti. Viranomaisille tehtävistä selvitystöistä veloitamme tehtyjen tuntien mukaan. Aurio Hoivalla on oikeus keskeyttää kuinka nopeasti palveluiden tuottaminen, mikäli sopimuksen ehtoja oleellisesti rikotaan. Pidätämme oikeuden hinta-, ehto- ja palvelumuutoksiin, jotka johtuvat tuotanto, hankinta tai muiden kustannusten ja toimintaolosuhteiden olennaisesta muutoksesta, lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä.



Asiakastietojen käsittely

Aurio Hoiva vastaa asiakasasiakirjojen ja -rekisterien ylläpitämisestä, käytöstä, säilyttämisestä ja arkistoinnista. Rekisteriseloste on ladattavissa kotisivuiltamme. Aurio Hoiva noudattaa asiakkaiden yksityisyyden suojan, salassapidon ja tietojen luovutuksen sekä asiakirjojen säilytyksen ja arkistoinnin osalta asianomaisen lainsäädännön määräyksiä ja ohjeita. Tietosuojan seuranta- ja valvontatehtävää varten Aurio Hoivalla on nimetty tietosuojavastaava.

Asiakkaan avainten hallinta

Avainturvallisuus on tärkeä osa palveluamme. Avainturvallisuus muodostuu avainhallinnasta ja säilytyksestä sekä avaimen käyttöoikeudesta. Aurio Hoiva ei saa luovuttaa asiakkaiden avaimia kolmannelle osapuolelle, ellei asiasta ole erikseen kirjallisesti sovittu asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa. Asiakkaan avaimien luovutuksesta tehdään oma kirjallinen sopimuslomake.

Palvelun virhe ja viivästyminen

Asiakaspalautteen voi tehdä Aurio Hoivan nimeämälle vastuuhenkilölle tai asiakaspalveluun. Asiakkaiden tekemät huomautukset palveluiden toteuttamisessa havaituista puutteista ja virheistä osoitetaan vastuuhenkilöllemme, joka ryhtyy välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin puutteiden ja virheiden korjaamiseksi. Aurio Hoiva korjaa tai poistaa mahdollisen puutteen tai virheen ja niihin johtaneen syyn viipymättä.

Aurio Hoivalla on potilasasiamies, jonka tehtävät perustuvat Potilaslakiin (17.8.1992/785) potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies neuvoo ja avustaa seuraavissa asioissa:

- potilaslain soveltaminen
- avustaminen muistutuksen, kantelun tms. tekemisessä
- asiakkaan oikeuksien edistäminen ja toteuttaminen

Sopimuksen voimassaolo

Palvelusopimus voi koskea kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi säännöllisesti annettavaa palvelua. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, sopimukseen merkitään palvelun sopimuskausi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Sopimus voidaan tehdä myös toistaiseksi voimassaolevaksi, jolloin päättymispäivää ei merkitä ja sopimus on irtisanottavissa kuten määräaikaisessa sopimuksessa.

