



## **Palvelusopimukseen liittyvät ehdot (Päivitetty 08/2019)**

\*Varaamalla tai tilaamalla Hyväsie – palveluja, hyväksyt palveluun liittyvät seuraavat ehdot. Käythän siis läpi huolellisesti palveluihimme liittyvien ehtojen sisällön.

1. Asiakassuhde (käsittäen kaikki palvelumuodot) on luottamuksellinen. Asiakassuhdetta koskevat asiakirjat ja tiedot säilytetään lukitussa tilassa, lukollisessa arkistossa. Tilanteet, joissa asiakkaan tai jonkun toisen henki tai terveys uhkaavat vakavasti vaarantua muodostavat poikkeuksen, jolloin palveluntuottajat harkintansa mukaan välittävät tietoa luottamukselliselle, kolmannelle osapuolelle – kuten asiakkaan oikeusperusteiselle huoltajalle tai viranomaiselle.
2. Koulutus- ja työhöjaussuhteet ovat asiakassuhteita, joita säätelee kuluttajansuojalaki. Asiakassuhteessa Hyväsie – palvelut sitoutuvat palvelun tuottamiseen, mutta eivät voi taata asiakkaan toivomia lopputuloksia.
3. Sairaanhoido- ja terapiapalvelut muodostavat potilassuhteen, jonka pohjalta syntyy Hyväsién potilasrekisteri. Potilasmääristä annetaan vuosittain toimintakertomus aluehallintoviranomaisille. Potilasasiakirjoja säilytetään STM:n asetusten mukaisesti; 12 vuotta potilaan kuolemasta tai jos siitä ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä. Potilassuhteessa Hyväsie – palvelut sitoutuvat palvelun tuottamiseen, mutta eivät voi taata potilaan toivomia lopputuloksia.
4. Sosiaalipalvelut muodostavat asiakassuhteen, jonka tilaajana, asiakassuunnittelijana ja asiakirjoista vastaavana tahona toimii sosiaalitoimi. Ilmoituksen varaisista sosiaalipalveluista ei anneta erillistä toimintakertomusta, mutta niiden tuottamisesta ilmoitetaan sijainti-/tilaajakuntaan. Sosiaalipalvelujen asiakirjat ovat tilaavan sosiaalitoimen omaisuutta, eikä niitä voida ilman oikeusperustetta luovuttaa kolmansille osapuolille. Sosiaalipalvelusuhteessa Hyväsie – palvelut sitoutuvat palvelun tuottamiseen, mutta eivät voi taata tilaajan tai asiakkaan toivomia lopputuloksia.
5. Asiakas- ja henkilökisteritietoja, jotka voivat pitää sisällään mm. nimiä, osoitteita ja muita yhteystietoja, voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelujen kehittämiseen. Tietoja ei myydä, eikä luovuteta kolmansille osapuolille. Asiakas voi halutessaan kieltää tietojensa käytön markkinointiin tai muuhun yhteydenpitoon.
6. Asiakasta koskevia tietoja ei koskaan tallenneta sähköisesti, mutta asiakastiedoista voidaan luoda esimerkiksi asiakaskäynnin syyn sisältäviä taulukointeja tai käyntimääriä. Muissa kuin potilas- ja sosiaalitoimen asiakassuhteissa syntyviä tietoja ei säilytetä asiakassuhteen päätyttyä. Asiakassuhde katsotaan päätyneeksi 12 kk viimeisimmästä käynnistä.
7. Mikäli asiakas ei saavu varaamalleen ajalle tai sovittu tapaaminen ei toteudu eli sitä ei ole peruttu 24h ennen varattua aikaa, veloitetaan palvelusta normaali käyntimaksu. Käyntimaksua ei veloiteta, mikäli asiakkaalla on esittää lääkärintodistus peruutuksen liitteenä.
8. Palvelut veloitetaan laskuttamalla sähköisesti, perinteisellä postilla tai sähköpostitse, ellei muuta ole sovittu. Viivästyskuluista veloitamme 8.0 % huomautusmaksun. Laskun maksuehto on 14 päivää laskun lähettämisestä, ellei muuta ole sovittu. Palvelu voi keskeytyä toistuvien maksuviivästysten vuoksi.

9. Asiakas- ja potilassuhteet voidaan päättää missä tahansa vaiheessa, asiakkaan niin toivoessa. Ajanvaraus ei sido asiakasta myöhempiin ajanvarauksiin tai palvelukokonaisuuksiin. Palvelukokonaisuuksista ja niiden sitovuudesta sovitaan erikseen. Ryhmämuotoiset palvelukokonaisuudet ja valmennukset sisältävät usein sitovan ilmoittautumisen. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus päättää asiakassuhde ilman perusteluita. Poikkeuksena sosiaalipalvelut, joiden tilaajana on sosiaalitoimi ja jonka palvelusisältöä ohjaa asiakassuunnitelma. Sosiaalipalvelujen päättämiseen liittyen tulee ottaa yhteyttä omaan, asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. Asiakkuuden päättyessä sovimme mahdollisesta jäähyväistapaamisesta tilanteen mukaan.

10. Palveluntuottajana Hyväsie voi päättää asiakassuhteen harkintansa mukaan. Mikäli palveluntuottaja päättää asiakassuhteen, asiakkaalla on oikeus pyytää perusteluja sekä ohjeita uuden palveluntuottajan etsimiseen.

11. Mikäli palvelusuhteen ulkopuolinen taho ottaa yhteyttä palveluntuottajaan asiakkaan asiaan liittyen, kertoo palveluntuottaja siitä asiakkaalle/palvelutilaajalle, ellei erityisestä syystä muuta johdu.

12. Vaikka psykososiaalisen tuen, sairaanhoidon, terapian, työnohjauksen, mentoroinnin ja koulutuksen tavoitteina on asiakkaan auttaminen, kokonaistilanteen kehittyminen ja parantuminen, Hyväsie – palvelut eivät voi taata elämäntilanteen, -laadun tai mielialan parantumista.

13. Tyytymättömyystilanteissa pyydämme ensisijaisesti olemaan yhteydessä palveluntuottajaan. Rohkaisemme suusanalliseen tai kirjalliseen yhteydenottoon, jotta voimme yhdessä tutkia tilannetta sekä kehittää palvelujamme annetun palautteen pohjalta. Riitatilanteissa pyrimme ensisijaisesti selvittämään tilanteen sekä etenemään asianomukaiseen sovitteluun. Riitatilanteissa asia voidaan tarvittaessa siirtää neutraalin kolmannen osapuolen tai valvontaviranomaisen tarkasteltavaksi. Vahingonkorvausvastuu rajautuu pääsääntöisesti asiakkaan maksamiin palvelumaksuihin.

14. Mikäli Sinulla on kysyttävää palvelusopimusehtoihin liittyen, ota reilusti yhteyttä.  
P. 044 977 5777, asiakaspalvelu(at)hyvasie.fi