

# Hemma

## Hemma Palvelut Oy:n palveluehdot

### 1. Sopijaosapuolet

#### 1.1. Palveluntarjoaja (myöhemmin “Hemma”)

Hemma Palvelut Oy

Y-tunnus: 3303593-9

Osoite: Hemma Palvelut Oy, Keilaranta 10 E, 02150 Espoo

Internet: <http://www.hemmapalvelut.fi/>

Sähköposti: [info@hemmapalvelut.fi](mailto:info@hemmapalvelut.fi)

Puhelin: 050 486 9931

#### 1.2. Palvelun asiakas

Palvelun asiakas (jäljempänä “Asiakas”) on henkilö, jolle palvelu tuotetaan.

#### 1.3. Palvelun tilaaja

Palvelun tilaaja voi olla Asiakas itse, asiakkaan omainen, edunvalvoja tai esimerkiksi hänen muu läheisensä. Palvelun tilaajasta, silloin kun kyseessä ei ole Asiakas, käytetään näissä palveluehdoissa jäljempänä nimitystä “Yhteyshenkilö”.

#### 1.4. Palveluntuottaja

Palvelun tuottaa Hemma tai Hemmalta erillisen toimeksiannon saanut palveluntuottaja (jäljempänä “Tuottaja”). Hemma pidättää oikeuden tuottaa palvelua joko itse tai käyttämällä alihankkijoita palvelutuotannossaan. Jokainen Hemman palveluntuottaja sitoutuu Hemman toimintaohjeiden noudattamiseen. Terveystuottajien palveluiden osalta palveluntuottaja toimii itsenäisesti oman ammattialansa sääntelyn mukaisesti.

### 2. Sopimuksen sisältö

Palvelu sisältää asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja suunnitelman mukaan räätälöityä hoivapalvelua ja sosiaalihuoltolaissa tarkoitettua, tukipalvelua, tai edellä mainittujen yhdistelmää. Kotipalvelun ja tukipalvelun jaottelusta ajantasaiset tiedot löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta osoitteesta <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>. Palvelukokonaisuus voi sisältää myös erikseen sovittuja terveydenhuollon palveluita, kuten fysioterapiaa, jotka tuotetaan yhteistyökumppanin toimesta.

Kaikkien edellä mainittujen palveluiden tarkoituksena on edistää ja parantaa Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Hemma nimeää henkilön tai tiimin, joka pääsääntöisesti tuottaa asiakkaalle palvelua. Hemman tuottamaa palvelua tuotetaan eri koulutustasoisilla

# Hemma

avustajilla. Tavanomaiset Hemma-avustajat vastaavat henkilökohtaista avustajaa.

Hemma-avustajat eivät pääsääntöisesti ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä eikä Hemma tuota yksityisen kotihoidon palvelua, joten Hemma-avustajat eivät voi osallistua hoidollisiin tehtäviin, kuten lääkehoidon toteuttamiseen. Poikkeuksena on Vammaispalvelulain (675/2023) 9§ mukainen henkilökohtainen apu, jonka toteuttamisesta ja sisällöstä sovitaan erikseen Palvelusopimuksessa tapauskohtaisesti.

## 2.1. Vaitiolovelvollisuus

Kaikkia Hemman työntekijöitä sekä Tuottajia sitoo vaitiolovelvollisuus. Hemman työntekijät ja Tuottajat ovat kirjallisesti sitoutuneet pitämään salassa kaikenlaisen tiedon asiakkaista.

Asiakkaiden tiedot ovat luottamuksellisia ja ne ovat sekä salassapitosopimuksen että tietosuojalainsäädännön alaisia tietoja. Terveydenhuollon palveluihin, kuten fysioterapiaan, liittyvät potilastiedot käsitellään palvelun tuottavan terveydenhuollon ammattilaisen toimesta ja hänen rekisterissään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

## 2.2. Palvelun tilaaminen ja suorituspaikka

Palvelu tilataan Hemmalta joko tilauslomakkeella internet-sivuilta, puhelimitse, sähköpostitse, tai tutustumiskäynnin yhteydessä. Palvelu suoritetaan sovitussa paikassa useimmiten asiakkaan kotona, mutta käyntejä voidaan sovitusti suorittaa myös esimerkiksi ulkoillessa pihalla tai muuten sovitussa paikassa, johon palvelu nimenomaisesti halutaan tilata. Hemman palveluiden saatavuudessa ja palveluiden käynnistämisen nopeudessa voi olla alueellisia eroja.

## 3. Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelman laatiminen perustuu Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalle laaditaan tuolloin yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka perusteella Asiakkaan palveluita toteutetaan ja seurataan.

Laki 812/2000 7 § sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että sosiaalihuollon asiakkaille on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelusuunnitelmaa ei laadita, mikäli asiakas terveytensä perusteella ei kuulu sosiaalipalvelujen piiriin.

### 3.1. Avainten hallinta

# Hemma

Käyntien vaatiessa Asiakkaan avaimia, tulee Tuottajille tarjota riittävä määrä avaimia, jotta voidaan varmistua sujuvasta Tuottajien sisäänpääsystä asuntoon. Mikäli uusia avaimia pitäisi teettää sujuvan palvelujen tuottamisen mahdollistamiseksi, tapahtuu lisävainten teettäminen Asiakkaan kustannuksella.

## 3.2. Asiakkaan rahat asiointien yhteydessä

Kaupassa käyminen ja ostosten tekeminen Asiakkaan puolesta onnistuu Hemman kanssa laaditulla sopimuksella joko siten, että joko Tuottaja ja Asiakas asioivat yhdessä tai siten, että Tuottaja asioi sovitusti Asiakkaan puolesta.

Maksuliikenne voidaan hoitaa käteisellä siten, että Asiakas antaa Tuottajalle käteisen, ja Tuottaja tuo sekä tuotteet sekä kuitin että vaihtorahat Asiakkaalle, jonka jälkeen Tuottaja ja Asiakas yhdessä tarkastavat tilanteen oikeellisuuden. Näissä tilanteissa Tuottaja on oikeutettu saamaan korvausta sekä käytetystä ajasta että matkasta, jonka vuoksi käynnistä voi muodostua Asiakkaalta laskutettavaa itse ostoskäynnin lisäksi.

Mikäli Tuottaja maksaa ostoskäynnin Asiakkaan puolesta, Hemma laskuttaa asiakasta kauppakassipalvelusta toteutuneiden ostosten mukaan sekä lisäämällä asiointimaksun, jolla katetaan Tuottajan asiointipalvelusta aiheutuneita kustannuksia.

Huomioitavaa on, että Tuottajat eivät koskaan pyydä tai vastaanota Asiakkaan henkilökohtaisia maksuvälineitä (muuten kuin asiointia varten sovitun käteisen osalta edellä mainituin säännöin) ja/tai niihin liittyviä tietoja (kuten pankki- tai luottokortin PIN-koodeja).

## 4. Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulain (980/2012) mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajille säädettiin velvollisuus ottaa käyttöön suunnitelmallinen omavalvonta jo vuonna 2012. Hemman ajantasainen omavalvontasuunnitelma päivitetään aina Hemman internet-sivuille, ja pääset sinne Hemman internet-sivujen yläpalkin linkistä.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

# Hemma

## 5. Palveluiden hinnat ja maksuehdot

Palvelun käynnistäminen ja päättäminen on aina maksutonta. Säännölliseksi palveluksi määritellään vähintään kerran kuukaudessa säännöllisesti tuotettavat palvelukäynnit.

Hemman tarjoaman palvelukäynnin minimipituus on 2 tuntia. 3 tuntia, jos palveluntarve koskee pelkkää siivousta. Kahdella Tuottajalla palvelukäynnin kesto voidaan myös puolittaa. Esimerkiksi 3 tunnin käynti voidaan 2 Tuottajalla toteuttaa 1,5 tunnissa. Tuntihinnan lisäksi mahdolliset lisäpalvelut, kuten auton käyttö palvelukäynnillä, lisätään tuntihintaan. Tuntihinta on arvonlisäveroton, jos sosiaalihuoltopalvelun arvonlisäverottomuuden kriteerit täyttyvät. Niille asiakkaille, joille arvonlisäveroton hintaehto ei toteudu, lisätään hintoihin alv.

Laskutus käynneistä tapahtuu suunnitellun käyntiajan mukaan, paitsi tapauksissa, joissa käyntiaika on suunniteltua käyntiaikaa pidempi. Suunnitellun käyntiajan ylittävä lisäaika laskutetaan jokaisen alkavan 15 minuutin mukaan.

Palvelun hinta on Palvelusopimuksessa lähetetyn hinnaston mukainen.

Hemma laskuttaa palvelukäynnit neljän (4) viikon laskutusjaksoissa ja laskutus tapahtuu kuukausittain kuukauden lopussa. Laskujen maksuehto on 10 päivää netto. Mikäli suoritusta ei makseta ajoissa, maksukehotuksesta perimme 5 € suuruisen laskutuslisän. Hemma varaa oikeuden palveluiden hintaan ja toimitusehtoihin liittyviin muutoksiin kahden (2) viikon varoitusajalla.

Lasku toteutuneista käynneistä lähetetään sähköpostitse kuukausittain kuukauden lopussa Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai verkkolaskuna, mikäli Asiakas on omassa pankissaan muuttanut laskun verkkolaskuksi. Sovittaessa lasku ja myös erikseen sovituksi esimerkiksi tiettyjen palveluiden osuus voidaan osoittaa myös kolmannelle tai kolmansille osapuolille kuten omaisille (Yhteyshenkilölle). Laskua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä. Paperilaskutuslisä 5 €.

Jos palvelukäynnillä käytetään Tuottajan autoa, veloitetaan siitä hinnaston mukaisesti kiinteä palvelumaksu per asiointikerta sekä yhdessä ajetut kilometrit kilometrikorvauksella 0,55 €/km (ALV 0%). Kilometrikorvaus perustuu verohallinnon vuosittaiseen päätökseen kilometrikorvauksista, joka on vuonna 2026 - 0,55 €/km ALV 0% (0,69 €/km sis. ALV 25,5 %).

Jos Asiakas haluaa rahallisesti kiittää Tuottajaa, sovitaan tämä laskutuksen yhteyteen Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa, ja sovittu ns. "tippi" siirretään lyhentämättömänä Tuottajan palkkioon.

## 6. Palveluehdot

# Hemma

Pidätämme oikeuden hinta-, ehto- ja palvelumuutoksiin, jotka johtuvat tuotanto-, hankinta- tai muiden kustannusten ja toimintaolosuhteiden olennaisesta muutoksesta, lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä. Muutoksista tiedotamme asiakkaille mahdollisimman hyvissä ajoin.

Hemma pidättää oikeuden Asiakkaan ja/tai Yhteyshenkilön luottotietojen tarkistamiseen palvelun tilaamisen yhteydessä.

## 7. Hemma Palvelut Oy:n palvelusopimukset

Hemma voi tuottaa palvelua yhteistyössä toisen palveluntuottajan kanssa. Näissä tilanteissa toinen palveluntuottaja on voinut kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatia hänelle palvelu- ja hoitosuunnitelman ja niiden mukaiset palvelut ja käyntimäärät. Näissä tapauksissa Hemma voi tuottaa palvelukäynnit tai osan palvelukäynneistä Hemman ja kolmannen osapuolen palvelusopimuksen mukaisesti. Tuottajat arvioivat asiakkaan tilaa ja hoidon tarvetta vastaavasti kuin omaa palvelua tuottaessaan, mutta asiakastilanteen raportointi voi tällöin tapahtua yhteistyötahon palveluntuottajan rekisteriin.

Hemma Palvelut Oy ei tuota Sosiaalihuoltolain 19§ mukaista kotihoitoa eikä voi vastata kotihoidon palveluun kuuluvista tehtävistä. Hemma Palvelut Oy ei vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista.

## 8. Palvelusopimuksen muutokset, peruutukset ja lisätilaukset

Tuottaja voi tuottaa asiakkaalle palveluita, jotka eivät sisälly alkuperäiseen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen sopimukseen. Lisäpalveluita tuotetaan Hemman oman erillisen hinnaston mukaisesti. Lisäpalveluiden laskutuksesta sovitaan Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa erikseen.

Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntien tai käyntimäärien sekä suoritettujen tehtävien tason pohjalta (käyntiajat pyöristetään seuraavaan viiteentoista minuuttiin) normaalin laskutusyklin yhteydessä.

### 8.1. Peruutukset ja muutokset

Peruutukset ja muutokset tulee tehdä viimeistään kaksi vuorokautta (48h) ennen sovittua käyntiaikaa. Palvelun keskeytyessä Tuottajasta riippumattomista syistä asiakasta laskutetaan toteutuneen käyntikerran mukaan.

Asiakkaan sairastapauksissa peruutuksen tai siirron voi tehdä veloituksetta alle 48h ennen sovittua käynnin ajankohtaa. Tämä edellyttää, että Asiakas tai Yhteyshenkilö esittää pyydettäessä sairaanhoitajan tai lääkärintodistuksen Hemmalle.

Mikäli asiakkaalle nimetty työn suorittaja joutuu perumaan käynnin,

# Hemma

ehdottaa Palveluntarjoaja Hemma kyseiselle käynnille toisen työn suorittajan sijaistamaan tai sopii korvaavan ajan palvelun tuottamiseksi.

## 8.2. Palvelun tauottaminen ja irtisanominen

Asiakas voi irtisanoa ja laittaa palvelun tauolle Hemman kanssa Palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla.

## 8.3. Käynnin siirto

Hemma ja Asiakas (tai Yhteyshenkilö) voivat yhdessä sopien siirtää jo sovittua käyntiä kummallekin paremmin sopiviin aikatauluihin siten, että sovitut käyntimäärät pyritään korvaamaan seuraavan kahden (2) kuukauden jaksolle. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli esimerkiksi Asiakas on sairaana 10 vrk ja tälle ajalle osuisi esimerkiksi 2 Tuottajan käyntiä, kyseiset 2 käyntiä pyritään toteuttamaan kahden (2) kuukauden kuluessa alkuperäisestä käyntiajasta.

## 8.4. Käynnin keskeyttäminen

Hemma haluaa huolehtia Tuottajien hyvinvoinnista ja heidän hyvistä ja turvallisista työoloista. Mikäli käynnillä osoittautuu, että Asiakas käyttäytyy asiattomasti, ahdistelee, on päihtynyt tai mahdollisesti olisi vaaraksi Tuottajalle, Tuottajalla on oikeus keskeyttää käynti välittömästi ja poistua Asiakkaan luota. Käynti laskutetaan täysimääräisenä. Hemmalla on oikeus tällaisissa tilanteissa myös keskeyttää palveluiden toimittaminen Asiakkaalle.

## 8.5. Matkakulut

Palvelupaikkakuntiemme kaupunkialueilla tapahtuvista käynneistä emme veloita matkakuluja, paitsi poikkeustapauksissa (esim. asiakas haluaa Tuottajan autolla toteutettua asiointiapua kauppaan käynnin aikana).

Kaupunkialueiden ulkopuolella Hemmalla on oikeus veloittaa matkakuluja matkustamiseen kuluneesta ajasta sekä matkasta. Matkakuluista sovitaan Asiakkaan tai Yhteyshenkilön kanssa ennakoon tai Palvelusopimuksen teon yhteydessä.

## 9. Palveluhuomautukset

Asiakaspalautetta voi jättää Hemman asiakaspalveluun joko sähköpostitse, www-sivuston tai asiakaspalvelupuhelimen kautta. Asiakkaiden tekemät huomautukset palveluiden toteuttamisessa havaituista puutteista ja virheistä osoitetaan Hemman sisäiselle vastuuhenkilölle, joka ryhtyy välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin puutteiden ja virheiden korjaamiseksi. Ensisijaisesti Hemma yrittää korjata asiat keskustelemalla Asiakkaan, Tuottajan ja mahdollisten Yhteyshenkilöiden kanssa. Lisäksi Asiakkaan tai Yhteyshenkilön pyytäessä Tuottaja voidaan tarvittaessa vaihtaa veloituksetta.

## 10. Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi ja pätee aina Hemman palveluita tilatessa tai käyttäessä. Asiakas voi päättää sopimuksen palveluntuottajan kanssa Palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla sekä Palveluehtojen kohdan ”8.1. Peruutukset ja muutokset” ehtojen mukaisesti. Hemmalla ja Asiakkaalla/Yhteyshenkilöllä on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen välittömästi, mikäli sopimuksen ehtoja rikotaan oleellisesti.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on Palvelusopimuksen, Palveluehtojen tai Suomen lain vastaista. Hemmalla on oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä palveluiden tuottamisesta, mikäli lasku eräännyy tai mikäli asiakas on todennäköisesti maksukyvytön. Näissä tilanteissa Hemmalla ilmoittaa Asiakkaalle tai Yhteyshenkilölle asiasta.

Hemma saa käyttää harkintaa palvelun soveltuvuudesta Asiakkaan tarpeisiin. Tämän perusteella Hemma voi keskeyttää palveluiden tuottamisen ja kieltäytyä palveluiden toimittamisesta Asiakkaalle.

## 11. Tietojen ylläpito-, pyyntö-, luovutus ja lukuoikeudet

Allekirjoittamalla Palvelusopimuksen vahvistatte Hemmalle oikeuden asiakastietojenne ylläpitämiseen ja asioistanne vastaaville henkilöille pääsyn tietoihinne, sekä tarvittaessa tietojen luovuttamisen teidän hoidostanne/asioista vastaaville tahoille.

Asiakkaan tai Yhteyshenkilön tulee antaa Hemmalle palvelun tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat tiedot. Hemman keräämiin ja tallentamiin henkilötietoihin sovelletaan Hemman tietosuojaselostetta, joka ajantasaisena löytyy Hemman internet-sivujen alareunasta.

Jos asiakas luovuttaa Tuottajalle teknologia-apuun liittyvässä tilanteessa salasanoja palveluihin kirjautumista varten, Tuottaja ei koskaan tallenna, käytä tai säilytä näitä salasanoja.

## 12. Vastuun rajoitus

Asiakas voi vaatia korvausta Tuottajan virheen aiheuttamasta vahingosta. Edellä lausuttu ei kuitenkaan päde, mikäli vahinko todistettavasti on aiheutunut esteestä, johon Hemma tai Tuottaja ei ole voinut vaikuttaa tai jota Hemma tai Tuottaja ei kohtuudella ole voinut Palvelusopimuksen voimassaoloaikana ennakoida, tai jonka seurauksia Hemma tai Tuottaja ei ole voinut kohtuudella ehkäistä tai välttää. Hemma ei täten ole velvollinen korvaamaan välillisiä kustannuksia sekä välittömien kustannusten osalta Hemma sitoutuu maksamaan vahingonkorvauksia maksimissaan 10 000€ suuruudelta. Terveystieteiden palveluiden, kuten fysioterapian, osalta palvelun toteuttava ammattilainen vastaa oman ammattialansa mukaisesta toiminnasta ja siihen liittyvistä velvoitteista.

Palvelun Tuottajat toimivat kattavan tapaturma- ja vastuuvakuutuksen alaisina. Mahdolliset palvelukäynnillä Tuottajien toiminnan seurauksena tapahtuvat esinevahingot korvataan asiakkaalle.

# Hemma

## 13. Ylivoimainen este

Ylivoimaisella esteellä viitataan tapahtumaan, jonka vuoksi osapuoli ei pysty täyttämään Palvelusopimuksen ja näiden palveluehtojen mukaisia velvoitteitaan silloin, kun tapahtuman syynä on este, johon osapuoli ei voi vaikuttaa ja jota osapuoli ei olisi voinut ottaa huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia osapuoli ei kohtuudella olisi voinut välttää tai poistaa.

Hemma tai Tuottaja ei ole vastuussa ylivoimaisen esteen aiheuttamasta palvelun viivästyisestä tai suorittamatta jättämisestä. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi lakot, kapinat, luonnonkatastrofit, sähkökatkot tai puhelinverkon toimimattomuus.

## 14. Riitatilanteet

Palveluehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Hemman välillä. Mikäli neuvottelut eivät tuota tulosta, kaikki erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Kuluttajilla on oikeus nostaa kanne kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Riitatapauksissa kuluttajat voivat myös saattaa asian Kuluttajariitalautakuntaan ([kuluttajariita.fi](http://kuluttajariita.fi)) tai Euroopan Komission tarjoamaan ODR-palveluun ([Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)).