

## VANHUSTEN PALVELUASUMISTA KOSKEVAT ELINKEINONHARJOITTAJAN JA KULUTTAJAN VÄLISET SOPIMUKSET

Palveluasumista järjestetään palvelutaloissa, palveluasuntoryhmissä tai yksittäisissä palveluasunnoissa. Palveluasuminen on tarkoitettu päivittäistä ulkopuolista tukea ja apua tarvitseville vanhuksille. Siihen kuuluu sekä asunnon että palveluiden järjestäminen. Palveluasuminen voi olla niin sanottua tavallista palveluasumista tai tehostettua palveluasumista. Tavallisessa palveluasumisessa henkilökunta on asumisyksikössä paikalla vain päiväsaikaan. Tehostetussa palveluasumisessa asukkaat tarvitsevat runsaasti hoitoa ja palvelua, joten henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Asukas maksaa asunnosta vuokran tai vastikkeen, valitsee tarvitsemansa palvelut ja maksaa niistä erikseen käytön mukaan. Palvelut on voitu hinnoitella myös erilaisiksi paketeiksi, jolloin asukas valitsee haluamansa paketin ja maksaa siitä kokonaishinnan. Hinnat koostuvat hoiva- ja hoitopalveluista, turvapalveluista, ateriapalveluista, siivouksesta sekä muista tukipalveluista.

Palveluasumista tuottavat kunnat, järjestöt ja yksityiset yrittäjät. Kunnilla voi olla ostopalvelusopimuksia tai asiakaskohtaisia maksusitoumuksia yksityisten palvelutalojen kanssa. Lisäksi kunnalla voi olla käytössä palveluseteli, jolloin asiakas hankkii palvelun kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelusetelimallissa asiakas maksaa palveluntuottajalle omavastuusuutena palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksen. Asiakas voi myös rahoittaa oman palveluasumisensa kokonaan itse. Samassa palvelutalossa voi tällöin olla sekä täysin itse maksavia että kunnan tukemia asukkaita.

Palveluasumisessa on kyse avohuoltona tuotettavasta palvelusta. Yksityisenä sosiaalipalveluna voidaan tuottaa myös vanhusten ympärivuorokautista laitoshoidoa. Kyseessä ei ole kuitenkaan tällöin palveluasumiseen rinnastettava sopimus.

### Vanhusten palveluasumiseen sovellettavia säännöksiä

Palveluasumiseen liittyy paljon sosiaali- ja terveydenhuollon alan erityislainsäädäntöä. Myös kuluttajansuojalain säännökset ja sopimusoikeuden yleiset periaatteet tulee ottaa huomioon, kun kyseessä on elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimussuhde.

Kuluttajansuojalakia sovelletaan silloin, kun elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä (tavaroita tai palveluja) kuluttajille. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Kuntien ja muiden julkisyhteisöjen tarjoamat lakisääteiset palvelut, kuten koulutus, terveyden- ja sairaanhoito, lasten päivähoito ja muut vastaavat toiminnot, joita ei harjoiteta kaupallisten periaatteiden pohjalta, jäävät kuluttajansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle.

Yksityisen palvelutalon, joka voi muodoltaan olla esimerkiksi säätiö, yhdistys tai osakeyhtiö, ja asukkaan välinen sopimussuhde kuuluu lähtökohtaisesti kuluttajansuojalain piiriin. Raja kuluttajansuojalain piiriin kuuluvan ja sen ulkopuolelle jäävän palveluasumisen välillä ei ole kuitenkaan täysin selvä. Jos asukas on kunnan ja palvelutalon välisen ostopalvelusopimuksen piirissä tai jos asukkaalla on kunnan antama maksusitoumus, voidaan perustellusti katsoa, että asukkaan ja palvelutalon välinen sopimussuhde jää tältä osin kuluttajansuojalain ulkopuolelle. Tällöinkin on mahdollista, että asukas ostaa palvelutalolta muita palveluja, joihin kuluttajansuojalaki tulee sovellettavaksi. Kunnan asema voi ostopalveluiden yhteydessä olla myös

siten korostunut, että kunta itse valitsee ostopalvelun piiriin tulevat asukkaat ja myös laskuttaa palvelumaksut oman hinnastonsa mukaan suoraan asukkailta.

*Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Sopimusehto on kohtuuton mm. silloin, jos se aiheuttaa kuluttajan vahingoksi selvän epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. Sopimusehtojen on myös oltava selkeitä ja ymmärrettäviä ja kuluttajalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä.*

*Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 6 §:n mukaan palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.*

*Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä perustua sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Sopimuksessa määritellään palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet, joita palveluntuottajalla ja asiakkaalla kulloinkin on.*

*Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu (1§). Lain 5 §:n mukaan palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan.*

## **Palveluasumista koskeva sopimus**

Palveluntarjoajan tulee ottaa seuraavat seikat huomioon sopimusta tehtäessä, kun asiakas rahoittaa yksityisen palvelun kokonaan itse tai käyttää palveluun palveluseteliä.

### **Asiakslähtöisyys**

Sopimusta tehtäessä ja palveluita asiakkaalle räätälöitäessä tulee ottaa huomioon, että asiakas tuntee yleensä itse parhaiten oman elämäntilanteensa ja tarpeensa. Palveluiden on oltava tarpeeksi joustavia sisällöltään ja hinnoittelultaan. Olennaista on myös se, että asiakkaalla on mahdollisuus saada riittävästi henkilökohtaista neuvontaa, jolla palveluiden tarvetta ja sisältöä voidaan kartoittaa. Sopimusta tulisi voida myös muuttaa joustavasti asiakkaan elämäntilanteen mukaan.

### **Sopimuksen sisältö**

Palvelutalo ja asukas tekevät palveluasumisesta kirjallisen sopimuksen. Palveluasuminen muodostuu yleensä kolmesta pääkomponentista: asumisesta, ateriapalvelusta ja hoidosta sekä muista palveluista. Tärkeää on, että sopimuksen piiriin kuuluvien palveluiden sisältö määritellään sopimuksessa niin tarkasti, että asiakas tietää, minkälaisesta palvelusta hän maksaa.

Sopimusta laadittaessa on syytä kiinnittää erityistä huomiota ehtojen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen asukkaan kannalta. Ennen sopimuksen tekemistä on palvelutalon edustajan yleensä tarpeen käydä keskeiset sopimuskohdat asukkaan kanssa henkilökohtaisesti lävitse. Tällöin on mahdollista vastata asukkaan kysymyksiin ja selvittää hänelle epäselväksi jääneiden ehtokohtien sisältö. Keskeisiä tietoja sopimuksessa ovat mm. asumista ja palveluita koskevat hintatiedot sekä hintojen ja ehtojen muuttamista koskevat tiedot.

Asukkaan kanssa tehtävään sopimukseen liitetään yleensä yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Jos asukas ei selviydy palveluasumisesta aiheutuvista maksuista, on ennen sopimuksen tekemistä tarpeen selvittää, onko asukkaalla mahdollista saada kuluihinsa esimerkiksi hoitotukea tai asumistukea taikka ohjataanko asukas hakemaan kunnan järjestämää palveluasumista.

Palvelutalon käytäntönä voi olla, että asukas joko itse valitsee tarjolla olevista palveluista haluamansa tai että palvelutalo tarjoaa palveluita asukkaille erisisältöisinä paketteina. Kovin laaja ja jäykästi toimiva palvelujen paketointi ei kuitenkaan aina ole asukkaan etujen mukaista, jos asukas paketoinnin seurauksena joutuu ostamaan ja maksamaan sellaisiakin palveluja, joita hän ei itse tarvitse tai ei kykene käyttämään. Tämä voitaisiin estää tekemällä paketit sisällöltään joustaviksi, jolloin asukkaan henkilökohtaiset tarpeet, terveydentilan asetamat rajoitukset ja muut vastaavat seikat olisi mahdollista ottaa sopimusta tehtäessä huomioon. Asukas ei esimerkiksi välttämättä aina koe tarvitsevansa turvapuhelinta, jolloin turvapuhelimen sisällyttäminen pakollisena osana sopimukseen voi muodostua asukkaan kannalta kohtuuttomaksi. On myös tärkeää, että sopimuksessa on joustovaraa niitä tilanteita varten, jolloin asukkaan kunto huonontuu tai hänen terveydentilassaan tapahtuu muita muutoksia ja asukkaan palvelujen tarve tämän vuoksi muuttuu.

Palvelutalossa asuminen perustuu pääsääntöisesti osapuolten välillä tehtävään vuokrasopimukseen. Vuokrasopimukseen sovelletaan tällöin asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (481/1995). Laissa on säännöksiä mm. vuokran tarkistamisesta ja vuokrasopimuksen ehtoista ja irtisanomisajoista. Vuokrasopimuksen tulee sisältää vain asunnon vuokraamiseen liittyviä ehtoja. Siihen ei saa sisällyttää kohtuuttomia ehtoja esimerkiksi palveluiden käyttämisestä.

### **Asumisen ja palveluiden hinnat ja niiden ilmoittaminen**

Palvelutaloilla voi olla erilaisia tapoja ilmoittaa hintansa: ne voidaan esimerkiksi koota erisisältöisiksi paketeiksi tai hinnoitella kukin erikseen. Molemmissa tapauksissa hintatietojen ilmoittamista koskee hintamerkin-täasetukseen (1359/1999) perustuva vaatimus, jonka mukaan hinnat on ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla.

Hintojen ja palveluiden sisällön tulee olla niin läpinäkyviä, että kuluttajilla on aidosti mahdollisuus vertailla palveluita ja valita itselleen sopivin. Tämä edellyttää sitä, että palveluiden sisältöä ei piiloteta vaikeasti avautuvaan terminologiaan vaan käytetään yhdenmukaisia ja selkeitä palvelunkuvauksia.

Asukas maksaa palveluasunnossa vuokraa yleensä asunnon pinta-alan mukaan. Sopimuksesta on käytävä ilmi vuokran määrä sekä se, sisältyvätkö esimerkiksi sähkö-, vesi- ja saunamaksut vuokraan vai laskutetaan-ko niistä erikseen ja mikä on tällöin veloitusperuste. Jos palveluasunnossa asuvalta peritään palvelutalomak-sua tai muunnimistä perusmaksua, on sopimuksesta käytävä ilmi, mitä palveluita maksu kattaa.

Jos asukas valitsee jonkin tarjolla olevista palvelupaketeista, on sopimuksesta käytävä ilmi palvelupaketin tarkka sisältö. Ateriapalveluista, siivouspalveluista, hygieniapalveluista sekä muista tarjolla olevista palveluista on ilmoitettava niiden erillishinnat silloin, kun ne eivät sisälly perusmaksuun tai asukkaan valitsemaan pakettiin. Jos maksuja on paljon, asukkaalle voidaan antaa sopimuksen liitteenä erillinen hinnasto. Sopimuksessa on tarpeen ilmoittaa myös, mistä kustannuksista asukas itse vastaa, kuten esimerkiksi lääke- ja sairaan-hoitokuluista.

### **Palveluiden sopimuksenmukaisuus**

Palvelutalo on velvollinen huolehtimaan siitä, että asukkaalle annettavat palvelut ovat sopimuksen mukaisia ja vastaavat laadultaan yksityisille sosiaalipalveluille laissa asetettuja vaatimuksia. Kuluttajariitalautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, että kuluttajapalveluksia koskevasta kuluttajansuojalain 8 luvusta ilme-neviä oikeusperiaatteita voidaan soveltaa myös palvelutalojen hoitopalveluihin, vaikka kyseinen luku ei si-nänsä tällaisia palveluita suoraan koskekaan.

Kuluttajansuojalain 8 luvun 12 §:stä ilmenevän periaatteen mukaan palveluksen on sisällöltään ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelus on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti

sekä ottaen huomioon asiakkaan edut. Jos palveluksessa on virhe, pitää toimeksi saajan hyvittää se ja korvata myös virheestä aiheutunut muu vahinko. Palvelutalojen osalta tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että jos asukkaalle ei voida tilapäisesti tarjota tiettyä asukkaan maksamaan palvelupakettiin kuuluvaa palvelua tai jos palvelu ei siinä olevan virheen tai puutteen takia muutoin vastaa sopimusta, asukkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus tehdä palvelua koskeva reklamaatio. Asiakkaan tulee voida esittää kaikki vaatimuksensa suoraan omalle sopijakumppanilleen, joka vastaa myös alihankkijoidensa suorituksista. Joissakin tapauksissa vastuutahona saattaa olla lisäksi kunta. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeuksistaan ja ohjata tekemään valitus oikealle taholle. Asiakkaille voidaan tarjota myös valmiita reklamaatiokaavakkeita, jotka helpottavat valituksen tekemistä.

### **Sopimukseen tehtävät muutokset**

Toistaiseksi voimassa olevissa tai muutoin pitkäaikaisissa sopimuksissa saattavat olosuhteiden ja kustannustason muutokset aiheuttaa tarpeen tarkistaa sopimuksen ehtoja, kuten hintaa. Sopimukseen voidaan tällöin tehdä muutoksia, jos niistä sovitaan asukkaan kanssa erikseen.

Jotta elinkeinonharjoittaja voisi tehdä sopimukseen yksipuolisesti muutoksia, sen on yksilöitävä muutosten perusteet sopimusehdoissa. Asukkaan kanssa tehtävään vuokrasopimukseen voidaan ottaa esimerkiksi ehto, jonka mukaan vuokraa tarkistetaan vuosittain elinkustannusindeksin muutosten mukaisesti. Vaatimus vuokrankorotusperusteen yksilöimisestä sisältyy myös asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain 27 §:ään.

Myös palveluista tehtävässä sopimuksessa on syytä yksilöidä, millä perusteella palveluiden hintoja voidaan muuttaa.

Kun on kyse pitkäkestoisesta sopimuksesta, edellytetään lisäksi, ettei sopimuksen sisältöä saa olennaisesti muuttaa ilman molempien sopijapuolten myötävaikutusta. Esimerkiksi hinnantarkistusten on oltava asukkaan kannalta kohtuullisia eikä suuria kertakorotuksia, jotka muuttavat olennaisesti asukkaan maksuvelvoitteita, voida sopimukseen yksipuolisesti tehdä.

Sopimusehtojen ja hintojen muutoksista on ilmoitettava asukkaille riittävän ajoissa etukäteen, yleensä vähintään 1-2 kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Asukkaille on annettava tieto siitä, miten ja mistä ajankohdasta hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste.

Jos asukas ei hyväksy hintojen tai muiden sopimusehtojen muutosta, palvelutalolla on periaatteessa mahdollisuus irtisanoa sopimus päättämään irtisanomisajan kuluttua. Tällöin on kuitenkin syytä käyttää tapauskohtaista harkintaa ja huomioida kohtuullisuus. Kyseessä on vanhuksen koti ja hänelle tarpeelliset välttämättömyyspalvelut, eikä kilpailevia vaihtoehtoja ole välttämättä tarjolla.

Myös asukkaan olosuhteissa voi tapahtua esimerkiksi terveydentilaan tai kuntoon liittyviä muutoksia, joiden vuoksi saattaa tulla tarvetta tehdä sopimukseen muutoksia. Sopimuksessa tulisi tällöin olla joustovaraa myös tällaisille asukkaan aloitteesta tehtäville muutoksille. Palvelupaketin sisältöä voidaan esimerkiksi muuttaa joltain osin, lisätä siihen jokin yksittäinen palvelu tai jättää jokin palvelu kokonaan pois.

### **Asukkaan tilapäinen poissaolo palveluasunnosta**

Palveluasuminen muodostuu yleensä asumisesta, ateriapalvelusta ja hoidosta sekä muista palveluista. Asukas maksaa näistä palveluista sovitun mukaisesti. Kun asukas on tilapäisesti poissa palveluasunnosta ja palveluita jää käyttämättä, on kohtuullista, että joissakin tilanteissa maksuista annetaan hyvitystä.

Osa palvelutalon kustannuksista on yleiskuluja, jotka syntyvät asukkaan poissaolosta huolimatta. Siksi esimerkiksi vuokrasta asukkaalla ei normaalisti ole oikeutta saada hyvitystä tilapäisen poissaolon ajalta.

Jos asukas on tilapäisesti poissa palveluasunnosta omasta halustaan, esimerkiksi matkan vuoksi, voidaan hänelle antaa kohtuullinen hyvitys käyttämättä jääneistä palveluista esimerkiksi niin, että asukkaan oikeus hyvitykseen alkaa sopimusehdoissa sovitun karenssiajan jälkeen.

Jos asukas on tilapäisesti poissa ennalta arvaamattoman syyn vuoksi, esimerkiksi äkillisen sairaalahoidon takia, on kohtuullista, että hän saa hyvityksen poissaolopäiviltä käyttämättä jääneistä palveluista peritystä palvelupakettimaksusta, ateriamaksusta tai muusta vastaavasta palvelumaksusta.

### **Palveluasumista koskevan sopimuksen päätyminen**

Asukkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättymään irtisanomisajan kuluttua. Kohtuullinen irtisanomisaika asukkaan irtisanoessa sopimuksen voi olla esimerkiksi kahdesta viikosta yhteen kuukauteen. Jos asukas siirtyy pysyvästi laitoshoitoon tai kuolee, voidaan sopimus katsoa päättyneeksi ilman erityistä irtisanomisaikaa.

Jos palvelutalo varaa itselleen oikeuden asukkaan irtisanomiseen, ovat irtisanomisajat asukkaan irtisanomisaikoja pidempiä. Asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaan vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen irtisanomisaika on kuusi kuukautta, jos huoneiston vuokrasuhde on välittömästi ennen irtisanomista kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden, ja muussa tapauksessa kolme kuukautta.

Sopimuksen päättymistavat ja irtisanomisajat tulee sisällyttää sopimusehtoihin. Irtisanominen on helpompaa tehdä todisteellisesti, kun asiakkaalle tarjotaan valmis irtisanomiskaavake.

## **Elinkeinonharjoittajan muistilista**

### **Kuluttajansuojalain kannalta keskeiset asiat**

1. Ota kaikessa toiminnassa huomioon asiakaslähtöisyys. Neuvo asiakasta henkilökohtaisesti palveluita räätälöitäessä. Ilmoita palveluiden hinnat niin läpinäkyvästi, että asiakas voi vertailla niitä.
2. Kerro palveluiden sisältö niin selvästi, että asiakas tietää, mistä hän maksaa.
3. Kerro asiakkaalle erilaisista maksuvaihtoehdoista.
4. Kiinnitä erityistä huomiota palvelua koskevien ehtojen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Esimerkiksi asumista koskeva vuokrasopimus ja palveluita koskeva sopimus tulee tehdä erikseen.
5. Valmistaudu muuttamaan joustavasti palvelun sisältöä asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa.
6. Sopimusehtoihin ei voi tehdä olennaisia muutoksia yksipuolisesti. Vuokrasopimuksen osalta on otettava huomioon huoneenvuokralain säännökset.
7. Anna asiakkaalle tietoa hänen oikeuksistaan palvelun virhettä koskevissa tilanteissa ja tarjoa hänelle valmis reklamaatiokaavake valituksen tekemistä varten. Asiakkaalla on oikeus esittää kaikki vaatimuksensa sinulle.
8. Kerro sopimuksen irtisanomisajoista sopimusehdoissa ja tarjoa asiakkaalle valmis irtisanomiskaavake.