



**ETELÄ-
KARJALAN**
hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja
Palvelukohtainen osa
Hyväksytty
Etelä- Karjalan hyvinvointialueen hallitus
25.10.2022, § 153

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Sisällysluettelo

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli – sääntökirjan palvelukohtainen osa	3
1 Yleistä lapsiperheiden kotipalvelusta	3
2 Palveluseteliasiakkaat.....	3
3 Palveluseteli.....	4
3.1 Palvelusetelijärjestelmä.....	4
3.2 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo.....	4
5 Sopimus	4
6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet	5
6.1 Palvelun ajankohta	5
6.2 Tilat ja välineet	5
6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	5
6.4 Palvelun sisältövaatimukset	6
6.5 Palvelupalaute	7
6.6 Palvelun peruuntuminen	7
6.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	8
6.8 Laskutus	8
7 Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu	9
7.1 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu	9
7.2 Hintakatto ja hinnoittelu	10

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli – sääntökirjan palvelukohtainen osa

1 Yleistä lapsiperheiden kotipalvelusta

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 synn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella Etelä-Karjalan hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaalihuoltolain mukaisesti lapsiperheiden kotipalvelua.

Tarvitessaan kotipalvelua asiakas ottaa yhteyttä lapsiperheiden kotipalveluun joko puhelimitse tai täyttämällä Lapsiperheiden kotipalveluhakemus – lomakkeen. Kotipalvelun tarve arvioidaan tapauskohtaisesti, sisäisten toimintaohjeiden mukaisesti. Päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä tekee Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lapsiperheiden peruspalvelujen viranhaltija.

Pääsääntöisesti kotipalvelua voi saada arkisin klo 8–18. Palvelu voidaan järjestää omana toimintana, palvelusetelillä tai ostopalveluna.

Kotipalvelun myöntämisen kriteereitä ovat esimerkiksi:

- yllättävä vanhemman sairastuminen tai muu kriisitilanne perheessä
- vanhemman uupumus
- vaikea elämäntilanne
- äkilliset elämän muutokset (onnettomuudet, perheen jäsenen kuolema jne.)
- vanhemman omat asiointikäynnit, joita hän ei voi hoitaa lasten kanssa

2 Palveluseteliasiakkaat

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteliasiakkaita ovat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lapsiperheet, jotka ovat valinneet lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun toteuttamismuodoksi palvelusetelin. Palvelu on tarkoitettu pääsääntöisesti perheille, joissa on alle 12-vuotiata lapsia.

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät ohjaavat asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa ja tarvittaessa asiakas saa ohjeet myös kirjallisena.

Palveluseteli myönnetään seuraavien kriteerien perusteella:

- perheessä on pieniä lapsia
- vanhemman yllättävä sairastuminen, uupuminen tai väsymys
- raskauden aikainen tai synnytyksen jälkeinen erityistilanne
- erityistarpeet monilapsisissa ja monikkoperheissä
- arjen sujuvuuden tukeminen (esim. erilaiset asiointikäynnit)

- perheen selviytymistä vaikeuttavien tilapäisten syiden vuoksi

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan Palse.fi-portaalissa. Palveluntuottajien hyväksyminen ja palvelusetelien myöntäminen sekä toteuman seuranta tehdään käytössä olevan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja rekisteröityy tuottajaksi Palse.fi-portaalissa ja rekisteröidyttyään palveluntuottaja hakeutuu lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tehdään viranhaltijapäätös.

Palveluntuottaja on vastuussa omien tietojen oikeellisuudesta. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Palse.fi- portaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä auttaa tuottajan etsimisessä. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia samanaikaisesti.

3.2 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo

Palvelusetelit myönnetään lapsiperheiden kotipalvelua hakeneen vanhemman nimellä ja pääsääntöisesti setelit ovat voimassa kolme kuukautta kerrallaan. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika.

Mikäli palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen. Tarvittaessa voidaan myöntää lisätunteja. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnettyt setelit Palveluseteliportaalista jo ennen ensimmäistä kotikäyntiä ja palvelun tuottamisen aikana. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei lisää takautuvasti tunteja palveluseteliin.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti.

4 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet

ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa mahdollisesti asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

5 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Soteri-rekisteriin, jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

5.1 Palvelun ajankohta

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana.

5.2 Tilat ja välineet

Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, asiakkaan osoittamilla työvälineillä ja tarvikkeilla. Poikkeustilanteessa asiakkaan ja palvelusetelituottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuistossa tai muualla lapselle sopivassa paikassa.

Mikäli palveluntuottaja sopii huoltajan kanssa, että lasta kuljetetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla ja siihen tulee olla tältä kirjallinen lupa. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Kilometrejä ei tässä tapauksessa voi laskuttaa, eikä Etelä-Karjalan hyvinvointialue ole vastuussa kuljetustapahtumasta. Liikenteessä tapahtuneet vahingot kuuluvat normaalin korvauskäytännön piiriin

5.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Etelä-Karjalanhyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain (2005/272) 8§ tai 11§ mukaan. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja tutkintoja, minkä lisäksi lapsiperheiden kotipalvelusta vastaava työntekijä ja palveluntuottaja ratkaisevat viime kädessä tapauskohtaisesti sen, onko ko. henkilö soveltuva

ja pätevä tehtävään. Palveluntuottajan on kohdistettava kulloiseenkin asiakastilanteeseen parhaiten soveltuva työntekijä.

Lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa lapsiperheiden kotipalveluyrittäjänä voi toimia myös muu kuin sosiaali- tai terveysalan palveluntuottaja, mikäli perheessä tehtävä työ rajoittuu **pelkästään kodinhoidollisiin tehtäviin**. Tällöin vaaditaan viiden vuoden työkokemus vastaavissa tehtävissä ja lähtökohtaisesti työtodistukset on esitettävä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Lisäksi edellytetään, että palveluntuottaja on rekisteröity ja hyväksytty Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalveluntuottajaksi.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelipalvelua suorittavien henkilöiden ammattinimikkeiden tulee lähtökohtaisesti vastata Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kotipalvelun lapsiperhetyöntekijöiden tutkintonimikkeitä (esim. lähihoitaja, kodinhoitaja). Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Palvelusetelipalvelusta vastaavan henkilön vaihtuessa täytyy vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot päivittää [Palse.fi](https://palse.fi)-portaaliin.

5.4 Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu tukemaan lapsiperheiden arkea, työ kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen, pääpaino lastenhoidossa. Palvelusetelin sisältö ilmenee palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii Etelä-Karjalan hyvinvointialueen määrittelemien tavoitteiden mukaisesti. Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta ja tarkemmasta sisällöstä. Palvelun tulee vastata mahdollisimman hyvin perheen tarpeita.

Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Lapsiperheiden kotipalvelun kautta ei toteuteta lääkehoitoa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

- peseytyminen, pukeutuminen, leikki ja ulkoilu
- ruoka- ja vaatehuolto
- päivittäinen kodin siisteydestä huolehtiminen, palveluseteli ei ole käytettävissä pelkästään siivoukseen, ellei tästä ole erikseen mainittu palvelusetelissä

- välttämätön asiointiapu
- välttämättömät ja kiireelliset kiinteistön hoitoon liittyvät työt (polttopuiden haku, lumityöt)
- välttämättömät ja kiireelliset lemmikkieläinten hoitoon liittyvät työt

5.5 Palvelupalaute

Palveluntuottaja kirjaa palautteen palveluseteliportaalisissa palvelutapahtuma kohtaan. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä, joka toimii lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun asiakastyössä, tulee olla omat käyttäjätunnukset portaaliin palvelutapahtumia kirjatakseen.

Palautteessa on selvittävä:

- kotikäynnin ajankohta
- kuvaus mitä kotikäynneillä on tehty

Esimerkiksi: Kotikäynti klo 9–12. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakasperheen palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin lapsiperheiden kotipalvelusta vastaava työntekijä arvioi palveluntarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelusetelin tietoja

5.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta perheen terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua kokonaan palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan toivomuksesta tai asiakkaan toistuvasti peruuttaessa sovittu asiakaskäynti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä lapsiperheiden kotipalvelun työntekijälle.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella suosittaa palvelun peruttamisen vähimmäisajaksi kahta vuorokautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Etelä-Karjalan hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä käynnistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa.

5.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Etelä-Karjalan hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta).

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

5.8 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Verkkolaskuosoite: (Effector) 003732213131152

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Verkkolaskuoperaattori: Basware

Välittäjän tunnus BAWCFI22

Viite: Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu/palvelusetelin laskuviite

Paperilaskut:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

PL 9892, 00026 Basware

Viite: Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu/palvelusetelin laskuviite

Laskun lähettäminen sähköpostilla: ekhva@bscs.basware.com

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste (esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut
 - veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Etelä-Karjalan hyvinvointialue palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Jos asiakkaan kotikunta on palvelun alkamisen jälkeen muuttunut Etelä-Karjalan hyvinvointialueen jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta palvelusetelin sisältämää osuutta palvelusta Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta poismuuttopäivän jälkeen.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

6 Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu

6.1 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy palvelusetelin arvon. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 25 €/tunti tai kerta, mikäli käynnin pituus on lyhyempi, kuin yksi tunti. Palvelusetelin voi myös puolittaa kahdeksi, puolen tunnin käynniksi.

Palveluntuottaja laskuttaa omavastuun asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Asiakkaan omavastuu on palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue voi muuttaa palvelusetelin arvoa, palvelujen hinnoittelua (hintakatto) ja matkakorvauskäytäntöä. Mahdollisesta muutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille toimintaohjeen yleisen osan mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon muutos ei vaikuta. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Etelä-Karjalan hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sovitun hinnan (palvelustelilaki).

6.2 Hintakatto ja hinnoittelu

Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle palvelusta maksettavaa enimmäismäärää, mihin sisältyy Etelä-Karjalan hyvinvointialueen maksama osuus (eli palvelusetelin arvo) ja asiakkaan maksama omavastuuosuus. Näin ollen palveluntuottaja voi periä palvelustaan enintään 30 €/tunti tai kerta.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana Palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi kesken vuotta alentaa. Hinnat ovat esillä Palveluseteliportaalissa.