



Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

Palvelukohtainen sääntökirja

PORVOO  BORGÅ

Sisällys

1	Soveltamisala	3
2	Asiakkaat	3
3	Palveluseteli	4
	3.1 Palvelusetelijärjestelmä	4
	3.2 Palvelusetelin myöntäminen	4
	3.3 Sopimus.....	5
4	Sisältö	6
5	Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet	7
	5.1 Palveluntuottaja	7
	5.2 Henkilöstö	7
	5.3 Laadunvalvonta	8
	5.4 Palvelun virhe	8
	5.5 Palvelun peruuntuminen	9
6	Laskutus	9
7	Palvelua ohjaava lainsäädäntö	11

1 Soveltamisala

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kotipalvelun järjestäminen perustuu lakiin sosiaalihuoltolain lapsiperheiden kotipalvelusta (710/1982 ja 1301/2014). Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 19 § mukaista toimintaa. Palvelu on toteutettava siihen sovellettavan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella tilapäisesti. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista yllä mainittujen syiden vuoksi.

Lapsiperheiden kotipalvelusta annetun sosiaalihuoltolain mukaisesti, palvelua tulee myöntää yo. lain edellytykset täyttävälle lapsiperheelle sisältäen:

- 1) Toisen ihmisen antamaa apua asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluviin tehtäviin ja toimintoihin.
- 2) Tilapäistarpeisiin tarkoitettua perheiden arjessa selviytymisen tukemista ja vanhempien omien voimavarojen vahvistamista.

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytkestoiseen tilapäistarpeisiin tarkoitettua perheiden arjessa selviytymisen tukemista. Tarkoitus on auttaa perhettä, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole täysin mahdollista. Lapsiperheiden kotipalvelu voi auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti tai sen aikana voidaan arvioida pidempiaikaisten palveluiden tarvetta.

2 Asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät sosiaalihuoltolain lapsiperheiden kotipalvelusta (710/1982 ja 1301/2014, § 19) saamisen edellytykset.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarpeessa asiakas ottaa itse yhteyttä täyttämällä sähköisen lapsiperheiden kotipalveluhakemuksen tai ottamalla yhteyttä lapsiperheiden sosiaalipalveluissa lapsiperheiden kotipalvelusta vastaavaan työntekijään.

Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli myönnetään asiakaskohtaista harkintaa käyttäen. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan, paitsi silloin kun kaupunki maksaa omavastuuosuuden.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, sen saldon ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin arvo perustuu myönnetyn palvelun määrään ja ajankohtaan. Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaika ja muuta olennaista sisältöä. Palvelusetelin arvo lasketaan myönnetyn avun voimassaolon ja avun määrän mukaisesti. Asiakkaalle muodostuu omavastuuosuus kaupungin myöntämän 28 €/h summan ylittävästä osuudesta. Asiakkaalle ei muodostu omavastuuosuutta, jos perhe on asiakkuudessa tai perhe on oikeutettu toimeentulotukeen. Lisäksi perheen kokonaistilanne huomioiden voidaan joskus harkinnanvaraisesti myöntää palveluseteli ilman omavastuuosuutta. Edellä mainituissa tilanteissa omavastuun maksaa kaupunki ja laskun voi osoittaa lapsiperheiden sosiaalityöhön.

Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle. Palvelusetelintuottajan tulee laskuttaa toteutuneesta palvelusta oman hinnastonsa mukaiset tuntihinnat palvelun toteutuneen ajankohdan perusteella.

Palvelusetelillä korvattavassa palvelussa lähtökohtana on palvelusetelipäätöksessä määriteltä käyttötarkoitus ja palvelun määrä. Mikäli palveluun liittyy tilanteita, joissa ajatellaan tulevan muutoksia tai poikkeuksia, tulee palveluntuottajan ohjeistaa asiakasta olemaan etukäteen yhteydessä palvelun myöntäjään.

Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan silloin, kun hän maksaa omavastuuosuuden itse. Palvelusetelin myöntäjä voi asiakkaan pyynnöstä olla yhteydessä palveluntuottajaan asiakkaan sijasta, jos se on edellytys palvelun alkamisen onnistumiselle. Mikäli kaupunki maksaa omavastuuosuuden, valitsee palvelusetelin myöntäjä palveluntuottajan.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassaolon palveluseteliportaalista. Mikäli palveluntarve jatkuu, ohjaa palveluntuottaja asiakasta olemaan yhteydessä palvelun myöntäjään, jotta asiakas saa uuden päätöksen ja setelin.

Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

3.3 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. asiakkaalle palvelusta aiheutuvista maksuista, palvelun sisällöstä ja kestosta, palvelun irtisanomisesta sekä mahdollisesta asiakkaan avainten hallinnasta.

Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Asiakas tai palvelun tilaaja saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Tällaisia tilanteita

ovat esimerkiksi, että työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua tai työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen tai esiintyy työpaikalla päihtyneenä.

4 Sisältö

Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista hän ei vammansa, sairautensa, synnytyksen tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn, tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi kokonaan tai osittain itse tilapäisesti selviä. Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan perheen avustamista päivittäisissä toimissa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa, kodin hoidossa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä joko perheen kotona, tai kodin ulkopuolella.

Lapsiperheiden kotipalvelua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa.

Palvelusetelillä ostettavan lapsiperheiden kotipalvelun syitä voivat olla esimerkiksi:

- vanhemman yllättävä sairastuminen, uupuminen tai väsymys
- perheen kriisitilanteet (onnettomuus, perheen jäsenen kuolema, vanhempien erotilanne tms.)
- raskauden aikainen tai synnytyksen jälkeinen erityistilanne
- erityistarpeet monilapsisissa ja monikkoperheissä
- arjen sujuvuuden tukeminen (esim. erilaiset asiointikäynnit)
- perheen selviytymistä vaikeuttavat tilapäiset syyt

Asiakas tai palvelun tilaaja määrittelee tarvittavan avun palvelua tilatessaan. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Palvelun tulee olla palvelun käyttäjää kunnioittavaa sekä perheenjäsenten turvallisuutta noudattavaa.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti lapsiperheiden kotipalvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

5.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisessä kunnassa. Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa palvelua, tulee olla omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan, joka tarjoaa pelkästään päivittäisissä toiminnoissa avustamista, tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin ja palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

5.2 Henkilöstö

Palveluntuottajan on nimettävä palveluseteli-toiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveystieteiden tutkimusta. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Porvoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Porvoon kaupungin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksia ja tutkimuksia (esim. lähihoitaja, sairaanhoitaja).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, hänen perheensä sekä tarvittaessa vastuasosiaalitoimintakäytännön tai muiden yhteistyöviranomaisien kanssa. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla

sosiaali- ja/tai terveystieteen korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

5.3 Laadunvalvonta

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Porvoon kaupungin edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on toimitettava tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Porvoon kaupungilla. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Porvoon kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyöväisyysselvitys ja osallistuu Porvoon kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan Porvoon kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin.

5.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisestä tai palvelukohtaisesta sääntökirjasta, lainsäädännöstä tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksesta. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Porvoon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

5.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä lapsiperheiden sosiaalipalveluiden viranhaltijaan palvelun järjestämiseksi. Porvoon kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun kotikäynnin ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua kotikäyntiä. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty kotikäynti katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Porvoon kaupungille nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Porvoon kaupungille omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Porvoon kaupunki
PL 785
00074 CGI

OVT-tunnus: 0037106151210

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Porvoon kaupunki
PL 785
00074 CGI

Porvoon kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkin-
nät:

- 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:
 - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Porvoon kaupunki palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelu tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle, mikäli muutoin ei ole sovittu. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Porvoon kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
6. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
7. Kansanterveyslaki (66/1972)
8. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
9. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
10. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Henkilötietolaki (523/1999)
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
16. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
17. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
18. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/67919.