

# Jyväskylän kaupungin Sosiaali- ja terveystalveluiden palveluseteliden sääntökirja



**Lapsiperheiden kotitalvelun palveluseteli**

26.11.2020

## Sisältö

<b>Johdanto</b> .....	<b>2</b>
1. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit.....	3
2. Palvelutarpeen arviointi .....	4
3. Palvelun järjestäminen .....	5
4. Palvelun sisältövaatimukset.....	5
5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen .....	6
6. Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen.....	7
7. Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin .....	8
8. Palvelupalaute ja toteuttamissuunnitelma.....	8
9. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot.....	9
9.1 Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus.....	9
9.2 Palvelun peruuntuminen .....	9
10. Asiakasasiakirjojen palauttaminen.....	10

## Johdanto

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihoitolain (1301/2014)19 §:n mukaista palvelua. Lain mukaan sillä tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lastenhoito voi olla esimerkiksi vauvanhoitoa tai leikki-ikäisen kanssa ulkoilua. Lastenhoidon lisäksi kotipalvelu voi olla välttämättömissä kotitöissä konkreettista auttamista, kuten ruuanlaittoa, pyykinpesua tai siivousta. Painopisteenä on perheen oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja voimavarojen vahvistaminen, jolloin lähtökohtana on perheen tukeminen ja avustaminen toiminnoissa, ei puolesta tekeminen. Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntyä.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lähtökohtana on lapsen vanhempien tai muiden huoltajien velvollisuus turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Kun lapsen vanhemmat tai muut huoltajat tarvitsevat tätä tehtävää varten apua johtuen laissa mainituista syistä, on perheellä oikeus saada avuksi kotipalvelua. Lapsiperheelle on järjestettävä välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista laissa mainittujen syiden vuoksi.

Kotipalvelu on suunnitelmallista ja kotipalvelujakson aikana pyritään perheen kanssa yhdessä sovituihin tavoitteisiin, joita arvioidaan säännöllisesti. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin ja mahdollisten perheen muiden toimijatahojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Kotipalvelu on lapsiperheiden kotiin annettavaa palvelua, joka on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Tämä tapahtuu perheen konkreettisella auttamisella sekä opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa.

## **1. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit**

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytaikaista tilapäisiin tarpeisiin tarkoitettua perheen arjen tukemista. Kotipalvelua myönnetään keskimäärin 2-4 tuntia viikossa. Kotipalvelun tarkoituksena on auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti ja sen aikana voidaan arvioida pidempiaikaisten palveluiden tarvetta. Tavoitteena on, että perhe tulee autetuksi palvelun avulla, voimaantuu ja selviää itsenäisesti. Lisäksi voi olla tarve ohjata perhe muiden palveluiden piiriin.

Joskus perheellä on välttämätön tuen tarve pitkäkestoisempaan kotipalveluun. Myös silloin on kyse määräaikaaisesta, vähintään kolmen (3) kuukauden välein arvioitavasta tuen tarpeesta. Avun tavoitteena on vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen. Työskentelystä laaditaan tavoitteellinen suunnitelma yhdessä perheen ja muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin.

Edellä kuvattujen rajausten mukainen kotipalvelu ei aina riitä kaikkien perheiden kohdalla ja tulee tarve käyttää harkintaa. Palveluohjaaja voi käyttää harkintaa palvelun sisällön, tuntimäärän tai asiakkaalle syntyvän omavastuun osalta. Harkintaa voi käyttää erityisessä tilanteessa, jossa normaali kriteereiden mukainen palvelu estäisi perheen välttämättömän avunsaannin. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi äkillisesti alentunut fyysinen- tai psyykinen terveydentila, kriisitilanne tai taoudelliset vaikeudet, jotka estäisivät palvelun vastaanottamisen.

Palveluohjaaja keskustelelee harkinnan käytön mahdollisuudesta tarvittaessa tiimin ja esimiehen kanssa. Harkinnan käyttö koskee vain kyseistä palvelupäätöstä ja jatkossa kotipalvelu pyritään tuottamaan normaalien kriteereiden mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Palveluntuottajalla on käytössään asiakkaan osoittamat työvälineet ja tarvikkeet. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuitossa. Silloin, kun palvelu toteutetaan muualla kuin perheen kotona tai ulkoillen, tulee lapsen turvallisuus aina huomioida tarkasti ja asiasta keskustella palveluohjaajan kanssa.

### **Kotipalvelun myöntämiskriteerit**

- raskauteen tai synnytyksen liittyvä avuntarve
- aikuisen tai lapsen sairastumisesta johtuva avuntarve
- vanhemman väsymys tai uupumus
- äkillisestä erityistilanteesta tai kriisistä johtuva käytännön avuntarve
- muusta erityisestä perhe- tai elämäntilanteesta johtuva avuntarve

### **Kotipalvelua ei myönnetä**

- alle kouluikäisten lasten pitkittyneeseen lastenhoidolliseen tarpeeseen (varhaiskasvatus on ensisijainen palvelu)
- pienten koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin
- vanhemman työssäkäynnin tai opiskelun mahdollistamiseksi
- terapia-, lääkäri- tai muiden asiointikäyntien ajalle
- lapsen tai vanhemman harrastustoiminnan ajalle
- parisuhdeajan mahdollistamiseksi

Vanhemman kanssa pyritään löytämään muita vaihtoehtoja lastenhoidon järjestelyissä, muun muassa järjestöjen lastenhoitopalvelujen avulla.

## **2. Palvelutarpeen arviointi**

Lapsiperheiden kotipalvelun myöntäminen perustuu aina palvelutarvearvioon. Palvelutarvearvioinnin tekee palveluohjaaja palvelun alkaessa pääsääntöisesti keskustellen puhelimitse perheen kanssa. Kotipalvelun jatkuessa pidempään palvelutarvetta voidaan arvioida myös kotikäynnillä sekä ottaa arvioinnin tekemiseen mukaan muita perheen kanssa toimivia tahoja. Myös puhelimitse tehtävä arvio voi sisältää yhteydenoton yhteistyötahoon.

Perheellä on oikeus saada sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jos osoitetaan ettei kotipalvelun avulla pystytä vastaamaan perheen tuen tarpeisiin. Tuolloin arvioidaan kokonaisvaltaisesti perheen tuen tarvetta sekä palveluja, joilla tuen tarpeeseen voidaan vastata.

### 3. Palvelun järjestäminen

Asiakas hakee kotipalvelua soittamalla Varhaisen tuen palveluohjauksen puhelinnumeroon tai käyttämällä sähköistä asiointijärjestelmä Hyvistä. Palveluohjaaja arvioi kotipalvelun tarpeen ta-pauskohtaisesti. Perheen äkillisessä muutostilanteessa palveluntuottaja voi olla myös yhteydessä palveluohjaukseen.

Pääsääntöisesti kotipalvelua voi saada arkisin kello 7.00 –18.00 väliselle ajalle. Palvelu voidaan järjestää kaupungin omana toimintana tai palvelusetelillä. Kaupunki voi päättää palvelun järjestä-mistavasta. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelillä järjestetystä palvelusta, jolloin kaupungin tulee järjestää palvelu itse.

Palveluseteliportaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Lähtö-kohtaisesti asiakas valitsee itse palveluntuottajan. Tilanteen vaatiessa ja asiakkaan omasta toi-veesta palveluohjaaja voi avustaa palveluntuottajan valinnassa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen kotipalvelun tuottamisesta.

### 4. Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sisältö ilmenee palvelupäätöksestä/palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii Jyväskylän kaupungin määrittelemien yleisten tavoitteiden sekä asiakkaan palvelupäätöksessä määriteltyjen henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti.

Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata per-heen tarpeita sekä päätöksessä määritellyjä tavoitteita ja tuntien toteutumisen ajankohtia. Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat ja välttämättömät hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mu-kaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen. Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet ovat esimerkiksi:

- lastenhoitoa, joka on lapsen perushoitoa, leikkiä ja ulkoilua
- ruuanlaittoapua
- välttämätöntä siivous- ja pyykinpesuapua.

Asiakas osallistuu aina siivoukseen yhdessä työntekijän kanssa toimintakykynsä sallimissa ra-joissa, kyse ei ole siivouspalvelusta. Työntekijä ja vanhempi tekevät tarvittaessa työnjakoa siivouk-sen ja lastenhoidon välillä, mutta pyrkimys on yhdessä tekemiseen. Kotipalvelun käyntiajat on suunniteltava niin, että yhdessä tekeminen mahdollistuu. Pihatyöt ja suursiivoukselliset työt, kuten kaappien siivous, ikkunoiden ja saunan pesu, tai mattojen ulosvienti, eivät kuulu palveluun.

Palvelupäätökseen voidaan yksilölliseen harkintaan perustuen kirjata myös muita sisältöjä. Tällai-sia voivat olla esimerkiksi kaupassakäyntiapu, muuttopakkausessa auttaminen, asiakkaan kuljet-taminen autolla, lasten päivähoidon/kouluun kuljettaminen tai saattaminen. Palveluntuottajalla ei ole lupaa tuottaa näitä sisältöjä asiakkaalle, jos päätöksessä ei ole näistä erikseen mainintaa.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa, että lasta kuljetetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla. Palveluntuottajan tulee saada tähän kirjallinen lupa vanhemmalta. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Matkakuluja ei voi laskea Jyväskylän kaupungilta, eikä kaupunki ole vastuussa lapsen ja/tai aikuisen kuljetustapahtumasta.

Jos palveluntuottaja tai asiakas havaitsee tarvetta muille kuin päätöksessä mainituille sisällöille, tulee näistä olla yhteydessä palveluohjaajaan. Palveluohjaaja tekee arvion poikkeavista sisällöistä palvelussa.

Sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa palveluntuottaja on velvollinen arvioimaan asiakkaan ja perheen tilannetta ammatillisesti ja käymään avointa keskustelua asiakkaan kanssa palvelun sisällöistä ja tavoitteista. Palveluntuottajan on otettava asiakkaan kanssa puheeksi mahdollisia työskentelyn aikana heränneitä huolia; tähän on mahdollista saada tukea palvelun myöntäjältä. Palveluntuottajalla on tärkeä rooli palvelutarpeen jatkon arvioinnissa. Laadukas arviointi tapahtuu vuoropuheluna asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun myöntäjän välillä. Tavoitteena on muodostaa perusteltu arvio suhteessa tavoitteisiin. Palvelupalaute työvälineenä mahdollistaa osaltaan tätä.

## 5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Toiminnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolakia (1301/2014).

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilas-turvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>). Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat ensiaputaidot.

Lasten kanssa työskentelyn johdosta rikosrekisteri voidaan tarkistaa palvelun vastuuhenkilöltä silloin, kun hän hakeutuu tuottajaksi ja toiminta alkaa. Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitää asiasta listaa, jonka kunnan viranomaisen voi halutessaan pyytää nähtäväksi.

Palveluntuottaja täyttää hakemuksen kohtaan ”henkilöstö” tiedot henkilöstön koulutuksesta ja osaamisesta. Palveluntuottajan tulee pitää henkilöstöä koskevat tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijät tuntevat sääntökirjan sisällön ja noudattavat sitä.

## 6. Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

Palvelusetelille on määritelty vähimmäis- ja enimmäistuntiarvot. Arkipäivätuntien osalta palvelusetelin arvo on vähintään 20 €/h ja enintään 32 €/h. Kotipalvelun kestäessä yli kolme (3) kuukautta, palvelusetelin arvo määräytyy prosenttiperusteisen kuukausimaksutaulukon mukaisesti. Asiakkaan tulotiedot tarkastetaan tarvittaessa. Vaikka asiakkaalle ei jäisi omavastuumaksua maksettavaksi, asiakas joutuu maksamaan palvelusetelin ja palveluntuottajan tuntihinnan välisen erotuksen käyttäessään palveluntuottajaa, jonka tuntihinta ylittää palvelusetelin enimmäisarvon. Ilta-, viikonloppu- ja yötuntien osalta palvelusetelin arvo on määritelty, kuten alla on mainittu.

Perusturvalautakunta hyväksyy kulloinkin voimassa olevat palvelusetelin minimi- ja enimmäisarvot.

### Palvelusetelin minimiarvo

- Arkipäivä 20,00 €/h
- Arki-ilta 22,50 €/h
- Lauantai 24,38 €/h
- Sunnuntai 31,25 €/h
- Yö 26,88 €/h

### Palvelusetelin enimmäisarvo

- Arkipäivä 32,00 €/h
- Arki-ilta 36,00 €/h
- Lauantai 39,00 €/h
- Sunnuntai 50,00 €/h
- Yö 43,00 €/h

Kilometrikustannukset sisältyvät palveluntuottajan tuntihintaan siltä osin, kun kyse on palveluntuottajan toimipaikan ja asiakkaan kodin välisistä matkoista. Palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa näitä kilometrikuluja. Jos palveluntuottaja käyttää autoa asiakaskäynnin aikana esimerkiksi kaupassakäynnin yhteydessä, palveluntuottaja sopii etukäteen asiakkaan kanssa, korvaako asiakas kilometrikulut. Jyväskylän kaupunki ei korvaa näitä kilometrikuluja.

Jos asiakkaalle on määritetty henkilökohtaisen suuruinen omavastuumaksu, asiakas ei voi käyttää palvelusetelipäätöksellään useampaa eri hintaista palveluntuottajaa. Tällainen tilanne on silloin, kun asiakkaalle on määritetty osittainen omavastuumaksu palvelussa tai normaali omavastuumaksu palvelun jatkuessa yli kolme (3) kuukautta.

Jos asiakas tällöin joutuu käyttämään kahta tai useampaa eri hintaista palveluntuottajaa, asiakkaan täytyy hakea varhaisen tuen palveluohjauksesta eri palvelusetelipäätökset eri hintaisia palveluntuottajia varten.

Silloin, kun palvelu on myönnetty ilman omavastuumaksua tai asiakas maksaa normaalin omavastuumaksun alle kolme (3) kuukautta kestävässä palvelussa, asiakas voi käyttää eri hintaisia palveluntuottajia samalla palvelusetelillä.

## 7. Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palveluseteliportaalisissa kymmenen (10) vuorokauden kuluessa käynnistä. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä on omat käyttäjä-tunnukset portaaliin.

Palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaaliin asiakaskäynnin siten, että siitä ilmenee käynnin ajan-kohta (päivämäärä ja kellonaika).

## 8. Palvelupalaute ja toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottaja lähettää rakenteisen palautteen palveluseteliportaalin kautta tässä esitettyjen vaatimusten ja palse.fi-portaalissa tarkennettujen ohjeiden mukaisesti.

### Rakenteinen palautelomake 1. Kotipalvelun toteuttamissuunnitelma

Suunnitelma kirjataan palveluseteliportaalin 1. lomakkeeseen. Palveluntuottaja luo asiakkaan kanssa suunnitelman, kuinka kotipalvelua perheessä toteutetaan ja kuinka asetetut tavoitteet saavutetaan.

### Rakenteinen palautelomake 2. Palvelupalaute

Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen. Palvelupalautteessa palveluntuottaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka suunnitellut sisällöt ja asetetut tavoitteet ovat toteutuneet kuluneen päätösjakson aikana. Samalla palveluntuottaja ja asiakas arvioivat kotipalvelun jatkoon tarvetta tuntimäärän, sisällön ja tavoitteiden osalta. Palveluohjaaja tekee arvion kotipalvelun jatkosta. Palvelun jatko voidaan arvioida vasta sen jälkeen, kun palvelupalaute on tullut.

Palveluntuottaja antaa palvelupalautteen ennen palvelupäätöksen päättymistä, mikäli päätöksessä ei toisin ohjeisteta. Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen. Palveluohjaaja arvioi mahdollisen kotipalvelun jatkoon vasta palautteen saatuaan.

Palveluntuottaja kirjaa kotipalvelun toteuttamissuunnitelman viikon sisällä siitä, kun palvelu on kesäntynyt kymmenen (10) viikkoa ensimmäisestä asiakaskäynnistä lukien. Toteuttamissuunnitelma kirjataan palveluseteliportaalin 1. lomakkeeseen.

Kertaluonteisista käynneistä tai erikseen määritellystä tilanteesta Jyväskylän kaupunki ei vaadi yleensä palvelupalautetta. Jos palvelupäätöksessä on määritely, että palautelomakkeita ei vaadita, riittää, että palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen ”Palvelu toteutunut” ja lähettää lomakkeen palveluohjaukseen. Näin järjestelmässä syntyy oikeus laskuttamiseen.



## 9. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

### 9.1 Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

Kotipalvelua toteuttava henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain (414/2007) 25 § 1 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus kunnan sosiaaliviranomaisille, mikäli he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lisäksi työntekijä on velvollinen mahdollisen rikosepäilyn perusteella tekemään ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti.

Henkilöstö on tietoinen, että ennen lapsen syntymää 25 §:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus (LsL 25 c §), jos on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

Vastuu ilmoituksen tekemisestä on huolen havainneella työntekijällä, mutta hänellä on aina mahdollisuus keskustella tilanteesta palveluohjaajan kanssa.

Työntekijän on myös mahdollista tehdä sosiaalihuoltolain 34 §:n mukainen yhteydenotto yhdessä asiakkaan kanssa, jotta perheen tuen tarve arvioitaisiin.

### 9.2 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 tarvittaessa korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä Varhaisen tuen palveluohjaajaan mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaalla on tarve perua palveluntuottajan käynti, perumisen tulee tapahtua palveluntuottajan määrittelemien sääntöjen mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakasta ajoissa peruista käynneistä, eikä veloittaa käynntejä palveluseteliltä. Palveluntuottaja voi sopia asiakkaan kanssa korvaavan käynnin päätöksen voimassaoloajalle. Mikäli asiakas ei peru käyntiä ajoissa, voi asiakkaalle aiheutua lisäkustannuksia. Tuottajalla on velvollisuus kertoa asiakkaalle palvelun peruuttamisen ehdoista, kun palvelusta sovitaan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palse.fi-portaalissa, jos kyseessä on asiakkaasta johtuva toteutumaton käynti, jota asiakas ei ole lainkaan peruuttanut tai peruuttaminen on tapahtunut aiheetta liian myöhään. Tieto ilmoitetaan tapahtumakirjauksen yhteydessä kirjaamalla Tarkenne-kohtaan, että kyseessä on toteutumaton käynti. Palveluntuottaja voi laskuttaa palveluseteliltä toteutumattomia käynntejä enimmillään 6 tuntia. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palveluohjaajalle, jos asiakas peruu toistuvasti käynntejä.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta.

## 10. Asiakasasiakirjojen palauttaminen

Lapsiperheiden kotipalvelussa syntyneet asiakasasiakirjat palautetaan säännöllisesti puolen vuoden välein rekisterinpitäjälle. Asiakirjat tulee palauttaa 31.1. (ajalta heinäkuu-joulukuu) ja 31.8. (ajalta tammikuu-kesäkuu) mennessä niiden asiakkuuksien osalta, jotka ovat päättyneet edellä kuvattujen puolen vuoden jaksojen aikana. Asiakkuudella tarkoitetaan asiakkaalle myönnettyä yhtäjaksoista palvelujaksoa.

Palveluntuottajan lopettaessa toiminnan, tulee sen palauttaa asiakasasiakirjat rekisterinpitäjälle kahden kuukauden sisällä siitä, kun yritys on lopettanut toimimisen palvelusetelituottajana lapsiperheiden kotipalvelussa.

Asiakirjat tulee palauttaa paperisina tulosteina postitse tai tuomalla palveluohjaajalle Varhaisen tuen palveluihin osoitteeseen Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä.