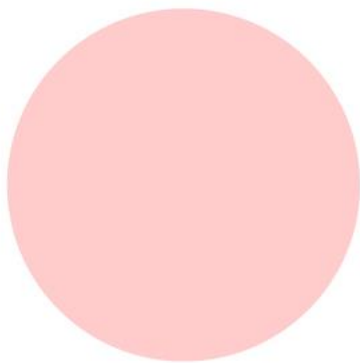




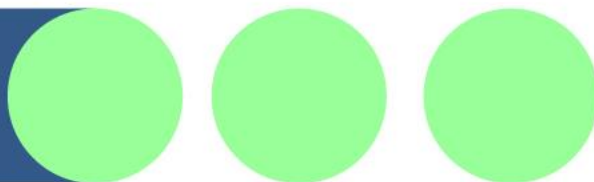
**KESKI-  
SUOMEN  
HYVINVOINTI-  
ALUE** 2023



# **Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja**

**Keski-Suomen hyvinvointialue**

**28.11.2023**



## Sisältö

<b>1. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit .....</b>	<b>3</b>
2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	4
<b>3. Palvelun järjestäminen .....</b>	<b>5</b>
3.1 Palvelun peruuntuminen .....	5
<b>4. Palvelun sisältövaatimukset .....</b>	<b>6</b>
4.1 Asiakastyön kirjaaminen .....	7
<b>5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen.....</b>	<b>9</b>
6.1. Palvelusetelin arvo .....	9
<b>7. Palse.fi-portaalin käyttäminen.....</b>	<b>10</b>
7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa .....	10
7.3 Palvelupalaute .....	10
<b>8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot .....</b>	<b>11</b>
8.1 Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus .....	11
8.3 Asiakasasiakirjojen palauttaminen .....	12
8.4 Palautteet ja reklamaatiot .....	12

## 1. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

Lapsiperheiden kotipalvelu on kotiin annettavaa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 a §:n mukaista sosiaalipalvelua. Lain mukaan sillä tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen 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 kotitöissä konkreettista auttamista, kuten ruuanlaittoa, pyykinpesua tai siivousta. Painopisteenä on perheen oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja voimavarojen vahvistaminen. Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta 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 kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista laissa mainittujen syiden vuoksi.

Kotipalvelu on yhdessä perheen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Tämä tapahtuu perheen konkreettisella auttamisella sekä opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa. Kotipalvelu on suunnitelmallista ja kotipalvelujakson aikana pyritään perheen kanssa yhdessä sovittuihin tavoitteisiin, joita arvioidaan säännöllisesti.

## 2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Lapsiperheiden kotipalvelu on perheen arjen tukemista. Päätös on voimassa kerrallaan keskimäärin 4-8 viikkoa. ~~Kotipalvelun tarkoituksena on auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti ja sen aikana voidaan arvioida mahdollisten pidempiaikaisten palveluiden tarvetta.~~ Tavoitteena on, että perhe tulee autetuksi palvelun avulla ja selviää jatkossa itsenäisesti. Tarvittaessa perhettä ohjataan lisäksi muiden palveluiden piiriin.

Joskus perheellä on tarve pitkäkestoisempaan kotipalveluun. Myös pitkäkestoisempi kotipalvelu sisältää vähintään kahden (2) kuukauden välein palvelutarpeen arvioinnin. Palvelun tavoitteena on vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen. Työskentelystä laaditaan tavoitteellinen suunnitelma perheen kanssa. Tarvittaessa suunnitelma laaditaan yhdessä muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin.

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 leikkipuistossa. Silloin, kun palvelu toteutetaan muualla kuin perheen kotona tai ulkoillen, tulee lapsen turvallisuus aina huomioida tarkasti ja asiasta keskustella palvelua myöntävän viranhaltijan 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)
- koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin
- vanhemman työssäkäynnin tai opiskelun mahdollistamiseksi
- lapsen tai vanhemman harrastustoiminnan ajalle
- henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen

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

## **2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Lapsiperheiden kotipalvelun myöntäminen perustuu aina palvelutarpeenarvioon. Palvelutarpeenarvioinnin tekee palvelusta vastaava viranhaltija palvelun alkaessa keskustellen puhelimitse perheen kanssa tai kotikäynnillä. Kotipalvelun jatkuessa pidempään palvelutarvetta voidaan arvioida yhdessä perheen kanssa toimivien muiden ammattilaisten kanssa. Myös puhelimitse tehtävä arvio voi sisältää yhteydenoton yhteistyötahoon.

Kotipalvelussa päätös palvelun myöntämisestä perustuu aina perheen yksilölliseen palvelutarpeeseen ja tarpeen mukaan käytetään yksilökohtaista harkintaa. Viranhaltija voi käyttää harkintaa palvelun sisällön, tuntimäärän tai asiakkaalle syntyvän omavastuun osalta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi perheenjäsenen äkillisesti alentunut fyysinen- tai psyykinen terveydentila, perheen kriisitilanne tai taloudelliset vaikeudet, jotka estäisivät perheelle välttämättömän palvelun vastaanottamisen. Harkinnan sisältö määritellään aina palvelupäätöksessä.

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

### 3. Palvelun järjestäminen

Palvelu voidaan järjestää Hyvinvointialueen omana toimintana, palvelusetelillä tai ostopalvelulla. Hyvinvointialue voi päättää palvelun järjestämistavasta. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelillä järjestetystä palvelusta, jolloin Hyvinvointialueen tulee järjestää palvelu itse. Asiakas hakee kotipalvelua soittamalla tai käyttämällä sähköisiä järjestelmiä.

Palveluseteliportaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla hyvinvointialueen hyväksymiä yksityisiä palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta. Viranhaltija antaa asiakkaalle ohjeet ja neuvontaa palvelusetelin käytöstä. Asiakkaalla on mahdollista käyttää erihintaisia palveluntuottajia samalla palvelusetelillä. Tällöin asiakkaan täytyy huolehtia, että kaikki palveluntuottajat saavat käyttöönsä palveluntuottajalle tarkoitetun palvelusetelin varmennekoodin. Asiakkaan vastuulla on seurata myönnettyjen tuntien kulumista. Jos asiakas käyttää enemmän tunteja kuin päätöksessä on myönnetty, kustannukset jäävät asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen kotipalvelun tuottamisesta. Sopimuksen sisällöstä on tarkemmin mainittu Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjan yleisessä osassa.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelua myöntäneeseen viranhaltijaan palvelun aikana, jos perheessä tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia: perheen tilanne heikentyy, palveluita tulee lisätä tai perhe ei enää tarvitse niitä palveluita, joita on myöntämishetkellä arvioitu tarpeelliseksi.

#### 3.1 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 palvelua myöntäneeseen viranhaltijaan palvelun uudelleen järjestämiseksi.

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

sovitaan. Peruuttamisehdot on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliin sopimukseen,

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 käyntejä enimmillään 6 tuntia. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palveluohjajalle, jos asiakas peruu toistuvasti käyntejä.

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.

#### **4. Palvelun sisältövaatimukset**

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sisältö ilmenee palvelupäätöksestä ja palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii Hyvinvointialueen määrittelemien yleisten tavoitteiden sekä asiakkaan palvelupäätöksessä määriteltyjen henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti.

Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata perheen tarpeita sekä päätöksessä määriteltyjä 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 mukaisesti. 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
- siivous- ja pyykinpesuapua.

Asiakas osallistuu siivoukseen yhdessä työntekijän kanssa toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Työntekijä ja vanhempi tekevät tarvittaessa työnjakoa siivouksen ja lastenhoidon välillä. Työskentelyn tavoitteena on yhdessä tekeminen ja perheen selviytyminen jatkossa omin voimavaroin. Kotipalvelun käyntiajat on suunniteltava niin, että yhdessä tekeminen mahdollistuu.

Palvelupäätökseen voidaan yksilölliseen harkintaan perustuen kirjata myös muita sisältöjä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kaupassakäyntiapu, muuttopakkausessa auttaminen, asiakkaan kuljettaminen autolla, lasten päivähoitoon/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 laskuttaa hyvinvointialueelta, eikä hyvinvointialue ole vastuussa lapsen ja/tai aikuisen kuljetustapahtumasta.

Myönnetyt kotipalvelutunnit sisältävät ensimmäisellä käyntikerralla perheeseen tutustumista ja tavoitteiden asettamisen kotipalvelujaksolle. Lisäksi myönnetyt kotipalvelutunnit sisältävät palvelupalautteen tekemisen viimeisillä käyntikerroilla. Tarvittaessa kotipalvelutunteja voidaan käyttää myös palvelua myöntävän viranhaltijan pyynnöstä asiakkaan palaverieihin.

Jos palveluntuottaja tai asiakas havaitsee tarvetta muille kuin päätöksessä mainituille sisällöille, tulee näistä olla yhteydessä viranhaltijaan. Viranhaltija tekee arvioon 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 myöntäneeltä viranhaltijalta. Palveluntuottajalla on tärkeä rooli palvelutarpeen jatkon arvioinnissa. Laadukas arviointi tapahtuu vuoropuheluna asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun myöntäjän välillä. Tavoitteena on muodostaa perusteltu arvio suhteessa tavoitteisiin. Palvelupalautte työvälineenä mahdollistaa osaltaan tätä.

#### **4.1 Asiakastyön kirjaaminen**

Palveluntuottaja kirjaa asiakasta koskeviin asiakirjoihin kaikki perheelle myönnetyn palvelun suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) annetun lain mukaisesti. Jokainen asiakastapaaminen tulee kirjata palvelun sisällön kannalta riittävällä tarkkuudella. Dokumentoinnin tulee sisältää konkreettisia havaintoja perheen arjesta. Sen tulee kuvata tehtyä työtä ja ilmaista mahdollisia myönteisiä muutoksia, huolenaiheita ja työskentelyn esteitä.

### **5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen**

Palveluntuottajan henkilöstöllä, myös sijaisilla, tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja

koulutus tehtäviensä suorittamiseksi. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö. Tutkinnon lisäksi henkilöstöllä tulee olla tehtävien kannalta riittävä kokemus ja ammattitaito asiakasryhmän palvelun toteuttamiseksi. Erityisesti tarvitaan osaamista eri-ikäisten lasten kanssa toimimisesta.

Palvelun vastuuhenkilön edellytykset arvioidaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:n mukaisesti silloin, kun palveluntuottajan henkilökunnan määrä on enemmän kuin kolme (3). Säännöksen mukaan palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa korkeakoulututkintoa tai ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään kahden vuoden aiempaa esimieskokemusta tai 25 opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta.

Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa palveluiden tuottamiseen osallistuvan henkilöstön osalta. Toiminnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolakia (1301/2014).

Palveluntuottajan henkilöstöltä ei edellytetä voimassa olevia lääkehoidon lupia. Mikäli henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa, tulee palveluntuottajalla olla lääkehoitosuunnitelma ja henkilöstöllä voimassa olevat lääkeluvat. On tärkeää huomioida, että kaikkien lääkkeiden, myös kuume- ja kipulääkkeiden, antaminen lapselle on lääkehoidon toteuttamista. Voimassa olevien lääkelupien lisäksi henkilöstöllä tulee aina olla huoltajien kirjallinen lupa ja ohjeistus lääkkeiden antamiseen lapselle. 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-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>). Lisäksi henkilöstöllä tulee olla riittävät ensiaputaidot (vähintään hätäensiapu tai muulla tavoin todistetut, ajan tasalla olevat ensiaputaidot).

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

Palveluntuottaja täyttää hakemuksen kohtaan "henkilöstö" tiedot henkilöstön koulutuksesta ja osaamisesta. Palveluntuottajan tulee pitää henkilöstöä koskevat tiedot ajan tasalla.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen täydentämisestä palvelun laadun toteutumiseksi. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijät tuntevat sääntökirjan sisällön ja noudattavat sitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa tilaajan järjestämässä tilaisuuksissa tai muulla tavoin palveluntuottajille annettuja ohjeistuksia palvelun toteuttamiseen liittyen.



## 6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

### 6.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritetty vähimmäis- ja enimmäistuntiarvot. Arkipäivätuntien osalta palvelusetelin arvo on vähintään 25 euroa tunnilta ja enintään 36 euroa tunnilta. Kotipalvelun kestäessä yli kaksi (2) kuukautta, palvelusetelin arvo määräytyy prosenttiperusteisen kuukausimaksutaulukon mukaisesti. Asiakkaan tulotiedot tarkastetaan ensimmäisen kahdeksan (8) viikon aikana ja vähintään puolen vuoden välein. 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 määritetty, kuten alla on mainittu.

Aluehallitus hyväksyy kulloinkin voimassa olevat palvelusetelin minimi- ja enimmäisarvot.

#### Palvelusetelin minimiarvo

- 25,00 euroa tunnilta arkisin kello 6.00-18.00
- 28,75 euroa tunnilta arkisin kello 18.00-21.00
- 31,25 euroa tunnilta lauantaisin kello 6.00-20.00
- 32,50 euroa tunnilta yöajalta kello 21.00-6.00
- 50,00 euroa tunnilta lauantaisin kello 20.00-24.00 ja sunnuntaisin

#### Palvelusetelin enimmäisarvo

- 36,00 euroa tunnilta arkisin kello 6.00-18.00
- 41,40 euroa tunnilta arkisin kello 18.00-21.00
- 45,00 euroa tunnilta lauantaisin kello 6.00-20.00
- 46,80 euroa tunnilta yöajalta kello 21.00-6.00
- 72,00 euroa tunnilta lauantaisin kello 20.00-24.00 ja sunnuntaisin

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. Hyvinvointialue ei korvaa näitä kilometrikuluja.

## 7. Palse.fi-portaalin käyttäminen

### 7.1 Taphtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palveluseteliportaalissa kymmenen (10) vuorokauden kuluessa käynnistä. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä on omat käyttäjätunnukset portaaliin.

Palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaaliin asiakaskäynnin siten, että siitä ilmenee käynnin ajankohta (päivämäärä ja kellonaika). Palvelutapahtuman kirjaaminen ei korvaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) 4 §:n mukaisia asiakaskirjauksia.

### 7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun hyvinvointialueelta kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää hyvinvointialueelle verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Tilaaja maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa jälkikäteen.

### 7.3 Palvelupalaute

Palveluntuottaja lähettää rakenteisen palvelupalautteen palveluseteliportaalin kautta tässä esitetyn ja palse.fi-portaalissa tarkennettujen ohjeiden mukaisesti. Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin lomakkeeseen.

Palvelupalautteessa palveluntuottaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka suunnitellut sisällöt ja asetetut tavoitteet ovat toteutuneet kuluneen päätösjakson aikana. Samalla palveluntuottaja ja asiakas arvioivat kotipalvelun jatkon tarvetta tuntimäärän, sisällön ja tavoitteiden osalta. Myös mahdolliset asiakkaan ja palveluntuottajan eriävät näkemykset tulee näkyä palautteessa. 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. Palveluohjaaja arvioi mahdollisen kotipalvelun jatkon vasta palautteen saatuaan. Palvelupalautteen voi täyttää aikaisintaan, kun myönnetystä palvelujaksosta on kulunut kaksi kolmasosaa ja viimeistään se tulee täyttää viimeisellä palvelukäynnillä asiakkaan luona.

Kertaluonteisista käynneistä tai erikseen määritellystä tilanteesta Keski-Suomen hyvinvointialue ei vaadi palvelupalautetta. Jos palvelupäätöksessä on määritelty, että palautelomaketta ei vaadita, riittää, että palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaalin palvelupalautelomakkeeseen "Palvelu toteutunut" ja lähettää lomakkeen. Näin järjestelmässä syntyy oikeus laskuttamiseen.

Palvelupalautteen antaminen on osa työskentelyprosessia asiakkaan kanssa, minkä vuoksi palautteen tulisi täyttää ensisijaisesti työntekijä, joka työskentelee perheessä tai tietää parhaiten perheen tilanteesta. Jos asiakkuus päättyy tai keskeytyy suunniteltua aikaisemmin eikä palvelupalautetta ole mahdollista täyttää asiakkaan kanssa yhdessä, palveluntuottaja täyttää palvelupalautteen niillä tiedoilla, joita hänellä on asiakkuudesta käytettävissä.

## **8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot**

### **8.1 Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus**

Kotipalvelua toteuttava henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain (414/2007) 25 § 1 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranomaisille, mikäli he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Työntekijän on myös mahdollista tehdä sosiaalihuoltolain 34 §:n mukainen yhteydenotto yhdessä huoltajavanhemman kanssa, jotta perheen tuen tarve arvioitaisiin laajemmin.

Kotipalvelua toteuttava henkilöstö on myös velvollinen tekemään mahdollisen rikosepäilyn perusteella ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti. Poliisille tehdyn ilmoituksen lisäksi on aina tehtävä myös lastensuojeluilmoitus sosiaaliviranomaisille.

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

Vastuu ilmoituksen tekemisestä on aina huolen havainneella työntekijällä ja lain mukaiset ilmoitukset on tehtävä viipymättä. Työntekijällä on mahdollisuus keskustella tilanteesta palvelua myöntävän viranhaltijan kanssa. Kiireellisissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä virka-aikaiseen ja alueelliseen lastensuojelun viranomaiseen. Virka-ajan jälkeen yhteydenotto tehdään Keski-Suomen sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

## 8.2 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan tai tietoonsa tulleita epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohtailmoitus tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Epäkohtailmoituksen voi tehdä missä palvelussa tahansa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta.

Epäkohtailmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

## 8.3 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.

Asiakasasiakirjat tulee palauttaa paperisina tulosteina postitse tai tuomalla ne erillisen ohjeistuksen mukaisesti alueelliseen toimipisteeseen. Mahdollisuus palauttaa asiakasasiakirjat sähköisesti turvapostilla toteutetaan myös erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä ehdoista sekä tietosuojaohjeista on tarkemmin mainittu Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjan yleisessä osassa.

## 8.4 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle.

Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeistään kahden viikon sisällä, sekä asiakkaalle että järjestäjän yhteyshenkilölle.