KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Keski-Suomen hyvinvointialue

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja 1.1.~~2026~~2027

Sisältö

1. Lapsiperheiden kotipalvelu 2
2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit 3
2.1. Palvelutarpeen arviointi 4
3. Palvelun järjestäminen 5
3.1. Palvelun peruuntuminen 5
4. Palvelun sisältövaatimukset 6
4.1. Asiakastyön kirjaaminen 7
5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen 8
6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen 9
6.1. Palvelusetelin arvo 9
7. Palse.fi-portaalin käyttäminen 10
7.1. Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin 10
7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa 10
7.3 Toteuttamissuunnitelma ja yhteenveto 10
8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot 11
8.1. Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus 11
8.2. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus 12
8.3. Asiakasasiakirjojen palauttaminen 12
8.4. Palautteet ja reklamaatiot 13

1. Lapsiperheiden kotipalvelu

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. Uusi sosiaalihuoltolaki tulee voimaan vuoden 2027 aikana- Lapsiperheiden kotipalvelun sääntökirjaa tarkistetaan uuden lain mukaiseksi tarpeen mukaan.

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 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.

Palveluseteleiden sääntökirja koostuu erillisestä yleisestä osiosta (Palveluseteleiden sääntökirjan yleinen osa), palvelukohtaisesta osasta sekä sääntökirjan yleisen osan liitteistä. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi tuottaja hyväksyy sääntökirjat liitteineen ja sitoutuu noudattamaan niitä.

2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Lapsiperheiden kotipalvelu on perheen arjen tukemista. Päätös on voimassa kerrallaan keskimäärin 4-8 viikkoa. 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 kotipalvelussa päätös palvelun myöntämisestä perustuu aina perheen yksilölliseen palvelutarpeeseen ja tarpeen mukaan käytetään yksilökohtaista harkintaa.

Sosiaalihuoltolain mukaan kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn, kuten uupumuksen, tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Erityisellä perhetilanteella tarkoitetaan esimerkiksi vanhempien erotilannetta tai perheenjäsenen menehtymistä. Erityinen perhetilanne voi olla myös perheessä, jossa on vammainen lapsi, tai perhe on monikkoperhe.

Kotipalvelua ei myönnetä äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon, jos vanhemmalla on lakisääteinen oikeus jäädä hoitamaan lastaan. Palvelua ei myönnetä kotona tehtävän etätyön, opiskelun ja harrastusten vuoksi.

Kotipalvelu ei korvaa varhaiskasvatusta. Varhaiskasvatus on ensisijainen kotipalveluun nähden, pelkän lastenhoitotarpeen pitkittyessä. Kotipalvelua ei myönnetä pienten koululaisten aamu-, iltapäivä ja loma-ajoista tai varhaiskasvatuksen loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin. Kotipalvelu ei vastaa henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen. Vanhemman kanssa pyritään löytämään muita vaihtoehtoja lastenhoidon järjestelyissä, muun muassa järjestöjen lastenhoitopalvelujen avulla.

Sosiaalihuoltolain 18 a §:n mukaisen velvoitteen lisäksi sosiaalihuoltolain 13 § määrittää kotipalvelun järjestämistä. Kotipalvelua on lisäksi järjestettävä tarvittaessa siinä laajuudessa, niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan, silloin kun on kyse lapsen terveyden tai kehityksen turvaamisesta.

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

2.1. Palvelutarpeen arviointi

Kotipalvelua myöntävä viranhaltija arvioi perheen avun tarvetta yhdessä perheen kanssa. Palvelun alkaessa arviointi tehdään keskustellen puhelimitse vanhemman kanssa tai kotikäynnillä. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä muiden perhettä tukevien ammattilaisten kanssa. Perheen palvelutarpeen arvioinnissa määritellään, mihin tarkoitukseen ja kuinka paljon kotipalvelua myönnetään sekä millä tavalla palvelu järjestetään. Harkinnan sisältö määritellään aina palvelupäätöksessä. Kotipalvelun asiakkuudesta syntyy sosiaalihuollon asiakkuus. Puhelimitse tehtävän palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on helpottaa kotipalvelun hakemista ja nopeuttaa palvelun käynnistymistä perheessä.

Sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa palveluntuottajat ovat velvollisia arvioimaan asiakkaan ja perheen tilannetta ammatillisesti ja käymään avointa keskustelua asiakkaan kanssa palvelun sisällöistä ja tavoitteista. Palveluntuottajien on otettava asiakkaan kanssa puheeksi mahdollisia työskentelyn aikana heränneitä huolia;

tähän on mahdollista saada tukea palvelun myöntäjältä. Palveluntuottajilla on tärkeä rooli palvelutarpeen jatkon arvioinnissa. Laadukas arviointi tapahtuu vuoropuheluna asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun myöntäjän välillä.

Perheellä on oikeus saada sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen, laajempi 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 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 palveluseteleiden 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 palvelusteliltä. 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 väliseen 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 palvelusteliltä toteutumattomia käyntejä enimmillään 6 tuntia. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palveluohjaajalle, 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, muuttopakkauksessa 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 palavereihin.

Jos palveluntuottaja tai asiakas havaitsee tarvetta muille kuin päätöksessä mainituille sisällöille, tulee näistä olla yhteydessä viranhaltijaan. Viranhaltija 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 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. Palvelupalaute työvälineenä mahdollistaa osaltaan tätä.

4.1. Asiakastyön kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa asiakasta koskeviin asiakirjoihin kaikki perheelle myönnetyn palvelun suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) 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 viranomainen 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 järjestämissä tilaisuuksissa tai muulla tavoin palveluntuottajille annettuja ohjeistuksia palvelun toteuttamiseen liittyen.

6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

6.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritelty 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 määritelty, kuten alla on mainittu.

Aluehallitus hyväksyy kulloinkin voimassa olevat palvelunsetelin 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 siitä, korvaako asiakas kilometrikulut. Hyvinvointialue ei korvaa näitä kilometrikuluja.

7. Palse.fi-portaalin käyttäminen

7.1. Tapahtumien 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 sosiaali- ja terveydenhuollon käsittelystä annetun lain (703/2023) 17 §:n mukaisia kirjauksia.

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 laskutusjärjestelmästään.

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 hyväksyttyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Tilaaja maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa jälkikäteen.

7.3 Toteuttamissuunnitelma ja yhteenveto

Toteuttamissuunnitelma on tarkoitettu yksittäisen palvelun toteutuksen suunnittelemiseen. Toteuttamissuunnitelma ohjaa, auttaa kotipalvelun toteutuksessa ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on, että siihen tarkennetaan päätökseen asetettuja tavoitteita ja suunnitellaan palvelun toteuttamista konkreettisella tasolla. Toteuttamissuunnitelma täytetään ensimmäisellä käynnillä ja se on osa lapsiperheiden kotipalvelua. Toteuttamissuunnitelmassa palveluntuottaja

suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa konkreettiset tavat, jotka edistävät tavoitteeseen pääsyä.

Sosiaalihuollon yhteenveto on sosiaalihuollon ammattihenkilön laatima yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaan saamasta palvelusta, asiakkuudesta tai asiakkaan tilanteesta. Yhteenvetoon kirjataan, kuinka toteuttamissuunnitelma on toteutunut ja tavoitteita saavutettu. Yhteenvedossa 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 yhteenvedossa. Palveluohjaaja tekee arvion kotipalvelun jatkosta. Palvelun jatko voidaan arvioida vasta sen jälkeen, kun yhteenveto on tullut. Palveluntuottaja antaa yhteenvedon ennen palvelupäätöksen päättymistä, mikäli päätöksessä ei toisin ohjeisteta. Yhteenvedon voi täyttää aikaisintaan, kun myönnetystä palvelujaksosta on kulunut kaksi kolmasosaa ja viimeistään se tulee täyttää viimeisellä palvelukäynnillä asiakkaan luona.

Palveluntuottaja täyttää toteuttamissuunnitelman ja yhteenvedon palveluseteliportaalin kautta tässä esitetyn ja palse.fi-portaalissa tarkennettujen ohjeiden mukaisesti. Sekä toteuttamissuunnitelma, että yhteenveto kirjataan palveluseteliportaalin lomakkeeseen. Kertaluonteisista käynneistä tai erikseen määritellystä tilanteesta Keski-Suomen hyvinvointialue ei vaadi toteuttamissuunnitelmaa ja yhteenvetoa.

Toteuttamissuunnitelman ja yhteenvedon tekeminen on osa työskentelyprosessia asiakkaan kanssa. Tästä syystä toteuttamissuunnitelman ja yhteenvedon tulisi tehdä ensisijaisesti työntekijä, joka työskentelee perheessä tai tietää parhaiten perheen tilanteesta. Jos asiakkuus päättyy tai keskeytyy suunniteltua aikaisemmin eikä yhteenvetoa ole mahdollista tehdä asiakkaan kanssa yhdessä, palveluntuottaja tekee yhteenvedon 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 ennakollinen 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

Jos palveluntuottajalla ei ole velvollisuutta liittyä Kantaan, niin kirjaukset palautetaan hyvinvointialueelle ohjeen mukaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelussa syntyneet asiakasasiakirjat palautetaan kuukauden sisällä asiakkuuden päättymisestä. 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.

Sosiaalihuollon Kanta-liittymisestä, henkilötietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä ehdoista sekä tietosuojaohjeista on tarkemmin mainittu Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluseteleiden 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.