



## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVE- LUKOHTAINEN OSA

### 9. Lapsiperheiden kotipalvelu

#### 9.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaan kotipalvelu on hyvinvointialueen tuen tarpeisiin vastaavana sosiaalipalveluna järjestettävää palvelua.

Lapsiperheen kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 18a §:n mukaista palvelua, jolla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan:

- 1) hoito ja huolenpito.
- 2) lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen.
- 3) aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät,
- 4) muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Painopisteenä on perheen oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja voimavarojen vahvistaminen, jolloin lähtökohtana on perheen tukeminen ja avustaminen toiminnoissa, ei puolesta toteuttaminen.

Lapsiperheissä työskennellään perheen kotona auttaen vanhempia lasten hoitoon, huolenpitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoidollisiin tehtäviin liittyvissä töissä. Lapsiperheiden kotipalvelun avulla pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja helpottamaan lasten, nuorten ja perheiden pulmia mahdollisimman varhain.



Lapsiperheiden kotipalvelu on ensisijaisesti tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista apua, jonka keskeisenä tavoitteena on perheen oman elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistuminen. Lapsiperheiden kotipalvelu voi tukea vanhemmuutta ja arkirutiinien hallintaa sekä perheen toimintakykyä muuttuvissa tilanteissa. Lisäksi lapsiperheiden koti-palvelu voi sisältää konkreettista apua päivittäisissä kotitöissä ja lasten hoitamisessa sekä ohjata perhettä heitä tukeviin palveluihin.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lähtökohdiana 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.

Tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden pulmiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tarpeenmukaisen ja riittävän tuen antamisella voidaan ehkäistä ongelmien pahenemista ja kasautumista ja siten vähentää muiden erityispalvelujen tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta. Kotipalvelu järjestetään yleisenä lapsiperheiden palveluna. Myös lastensuojelun asiakkailta on vastaava oikeus kotipalvelun saamiseen.

Sosiaalihuoltolain 18a §:n mukaisen velvoitteen lisäksi sosiaalihuoltolain 13 ja 14 §§:t määrittää kotipalvelun järjestämistä. Kotipalvelua on lisäksi järjestettävä tarvittaessa siinä laajuudessa, niin vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan, silloin kun on kyse lapsen terveyden tai kehityksen turvaamisesta.

Lapsiperheiden kotipalvelua voi saada lyhyt- tai pitkäkestoisesti sekä akuutissa tarpeessa. Lyhytkestoisen palvelun tarve voi olla esim. silloin, kun tarve aiheutuu raskaudesta, synnytyksestä, perheenjäsenen sairastumisesta, äkillisestä asioinnin tarpeesta, joka voi olla esim. lääkärikäynti tai muu vastaava tilanne. Pitkäkestoisen palvelun tarve voi aiheutua esim. raskauteen, synnytykseen tai vauvanhoitoon liittyvästä avun tarpeesta, monikkoperheen tuen tarpeesta tai vanhemman ollessa pidempiaikaisesti uupunut sekä lapsiperheen kokonaisvaltaisen arjenhallinnan tuen tarpeesta.

Joskus perheellä on välttämätön tuen tarve pitkäkestoisempaan koti-palveluun. Myös silloin on kyse määräaikaisesta vähintään kolmen (3) kuukauden välein arvioitavasta tuen tarpeesta. Avun tavoitteena on vanhempien voimavarojen vahvistaminen. Yli 3 kuukautta kestävästä palvelusta laaditaan tavoitteellinen suunnitelma yhdessä perheen ja muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan mahdollisimman hyvin.



Edellä kuvattujen rajausten mukainen kotipalvelu ei aina riitä kaikkien perheiden kohdalla. Tuolloin käytetään yksilöllistä harkintaa kotipalvelun myöntämisessä.

Palvelun kesto ja tiheys riippuvat perheen tarpeesta ja palvelulle asetetuista tavoitteista. Keskimäärin käyntejä perheessä on kerran viikossa ja käynnin pituus on 2-4 tuntia. Palvelun kesto ja tiheys määritellään yksilöllisesti.

## 9.2 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus ja sisältö

Sosiaalihuoltolain mukaan kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn, kuten uupumuksen tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella.

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea arjessa selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa sekä ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä on tukea perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, asumiseen, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin voidaan myöntää lapsiperheiden kotipalvelua:

- Monikkoperheille, joilla on arjessa tuen tarvetta.
- Vauvaperheen arjen tueksi.
- Perheen akuutti- tai kriisitilanteessa (esimerkiksi onnettomuus, sairaalahoido).
- Arjen sujumisen tukemiseksi (arkirytmin löytymiseen, kasvatuksellisiin asioihin).
- Uupumukseen (esimerkiksi synnytyksen jälkeinen masennus).
- Erityistä tukea tai hoitoa tarvitsevan lapsen perheen tukemiseen.
- Palveluohjaukseen ja rohkaisuun kotoa ulospäin suuntautumiseen.
- Perheille, joilla on tarve ohjaukseen ja neuvontaan arjen (ruuanlaitto, päivittäinen kodinhoito, lasten kasvatusta, hake-  
muksissa auttaminen) asioissa.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin ei myönnetä lapsiperheiden kotipalvelua:



- Päivähoitoikäisten lasten säännölliseen lastenhoidon tarpeeseen, koska päivähoito/varhaiskasvatus on ensisijainen palvelu.
- Koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin, tai päiväkodin loma-aikojen lastenhoitotarpeeseen.
- Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon vanhemman työssäkäynnin mahdollistamiseksi.
- Vanhempien asiointikäynteihin (esimerkiksi lääkäri, terapia) ei pääsääntöisesti myönnetä kotipalvelua, ainoastaan erityisen harkinnan kautta.
- Siivoukseen tai kuljetukseen.
- Vanhempien kotona tehtävään etätyöhön.
- Vanhemman opiskelun tai harrastuksen mahdollistamiseen.
- Henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen.
- Lapsen terveydenhoidollisiin toimenpiteisiin.

Kotipalvelu perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelu-/toteuttamissuunnitelmaan, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteet, palvelun tuntimäärä, työn sisältö sekä palvelun kesto.

Palvelun myöntäminen perustuu aina sosiaalihuollon työntekijän laatimaan palvelutarpeen arvioon. Tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys. Ensisijaisena kiireellisyyskriteerinä on lapsen arjen turvaaminen, kun lapsen arki ja päivän rutiinit ovat uhattuna vanhemman alentuneen toimintakyvyn vuoksi. Toissijaisesti palvelua tarjotaan muihin tarpeisiin esim. Lapsen hoitoon vanhemman hoitokäyntien ja asiainnin ajaksi.

Lapsiperheiden kotipalvelun tilaajana voi toimia asiakas itse tai yhteistyötaho. Kotipalvelun palvelutarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys, perheen kokonaistilanne sekä mahdollisuus saada muuta apua tai palvelua. Palvelun järjestämisen lähtökohtana on asiakasperheiden yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä samansuuntainen harkinta toteutettaessa lapsiperheiden kotipalvelua.

Lapsiperheiden kotipalvelusta päätettäessä jokaisen perheen tilanne ja tarve harkitaan aina yksilöllisesti. Asiakkaan palvelutarve määrittelee palvelun sisällön eli sen missä asioissa asiakas tarvitsee apua ja kuinka paljon. Lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä ja palvelun järjestämisen toteuttamistavasta tehdään aina viranhaltijapäätös ja palvelu-/toteuttamissuunnitelma. Palvelun sisältö määritellään asiakassuunnitelmassa ja viranhaltija kertoo asiakasmaksun määräytymisestä asiakkaalle varmistaen, että asiakas ymmärtää hänelle maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden.



## 10. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu Lapin hyvinvointialueella asuville lapsiperheille. Palvelua myönnetään perheille, joissa on alle 18-vuotias lapsi.

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytaikaista, pääsääntöisesti enintään 3 kuukauden tilapäisiin tarpeisiin tarkoitettua perheen arjen tukemista.

Asiakas valitsee palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarpeellisen tiedon tarvitsemastaan palvelusta, joka on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Palvelun tuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta palvelusetelipalvelusta. Myönnetyn palvelusetelin arvon ylitävää palvelusta ei myöskään voi laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta.

Palvelun tuottaja huolehtii palvelusetelin myöntämispäätöksen mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointialueen oma kotipalvelu tuottaa palvelun.

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona tai kunkin asiakkaan omassa toimintaympäristössä, kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan kotona. Asiakas vastaa hänen palveluunsa tarvittavista päivittäistavaroista (ja työvälineistä ja tarvikkeista). Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvikkeista ja välineistä.

Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina, jos suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Palvelun tuottajan tulee ilmoittaa yhteyshenkilölle, jos suunnitelma ei vastaa hänen näkemystään asiakkaan palvelutarpeesta.

## 11. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Tukipalvelua



suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus, riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Palvelusetelin myöntää hyvinvointialueen viranhaltija. Palveluseteli voidaan myöntää lapsiperheiden tilapäiseen kotipalveluun. Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä Lapin hyvinvointialueen hakemuslomake, joka lähetetään täytettynä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen Kirjaamo, PL 8041 Lapin hyvinvointialue, 96101 Rovaniemi tai sähköpostilla [kirjaamo@lapha.fi](mailto:kirjaamo@lapha.fi).

Palvelusetelituottajan on oltava tavoitettavissa virka-aikana.

## 12. Henkilöstö ja osaaminen

Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain (2005/272) 8§ tai 11§ mukaan. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja tutkintoja.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.

Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Lähihoitajan, joka tuottaa sosiaalipalveluita, tulee olla rekisteröitynä Valviran rekisterissä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekistereistä. Henkilöstön tulee olla sen mukainen, miten palvelut on rekisteröity.

Asiakastyöskentelyä toteuttavalla henkilöstöllä on oltava vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu soveltuva perustutkinto. Soveltuvia tutkintoja voivat olla esim. kodinhoitaja, lastenohjaaja, nuoriso-ohjaaja ja lastenhoitaja. Lisäksi puolella (50%) työntekijöistä vähintään yhden (1) vuoden kokoaikainen työkokemus lasten parissa tehtävästä työstä.

Palveluntuottajan on ylläpidettävä ajantasaista listaa henkilökunnastaan ammattinimikkeineen sekä henkilökunnan koulutuksesta ja työkokemuksesta. Työntekijäluetteloiden on oltava tilaajan tarkistettavissa ajantasaisina.



Palveluntuottajan tulee olla tietoinen henkilöstönsä osaamisalueista ja täydennyskoulutuksista sekä huolehtia, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen, huomioiden asiakkaiden erityistarpeet. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä asianmukaisesta rekrytoinnista, pätevydestä ja perehdyttämisestä työtehtäviin. Yhtenä tärkeänä osana perehdyttämistä on tässä sääntökirjassa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilöstön kanssa. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstö on lasten kanssa työskentelyyn soveltuvaa, tehtävänsä hyvin perehdytettyä ja luotettavaa. Henkilöstöllä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä rikostaustan selvittämisestä. Palveluiden järjestämisessä noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Tilaajalla on oikeus pyydettäessä tarkistaa tiedot siitä, että palveluntuottaja on tarkistanut henkilöstönsä rikostaustat.

Palveluntuottajan henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain (417/2007) 25§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille, mikäli he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Palveluntuottajan henkilöstö on tietoinen, että ennen lapsen syntymää 25§:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakkolinen lastensuojeluilmoitus, jos on perustelua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueelle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin Vaanaan.

## 13. Laatu

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Lapin hyvinvointialueella.

Hyvinvointialue vastaa ensisijaisesti järjestämiensä palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta. Hyvinvointialueen yksityisiltä palveluntuottajilta tilaamat palvelut ovat osa julkista sosiaalipalvelujärjestelmää, jonka vuoksi hyvinvointialueen tilaajana on valvottava palveluiden toteuttamista. Tilaajan valvonta kohdistuu keskei-



simmin mm. toiminnan edellyttämään henkilöstöön, palvelujen laatuun, asiakkaan asemaan ja oikeuksiin ja palveluntuottajan tiedonhallintaan asiakkaan asioissa. Tilaaja toteuttaa valvontaa toteuttamalla tarkastuskäyntejä sekä pyytämällä palveluntuottajalta raportteja.

Palveluntuottaja huolehtii, että sen henkilöstö tunnistaa keskeiset laatuun vaikuttavat tekijät ja että se sitoutuu työskentelyssään pyrkimään laadukkaaseen työhön.

Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että asiakasperhe saa hyvää, yksilöllistä ja tasalaatuaista palvelua. Palveluntuottaja mm.

- käynnistää palvelun ja toteuttaa työskentelyn sisällön yhteisesti sovitulla tavalla
- nimeää asiakasperheelle vastuutyöntekijän ja huolehtii, että perhe on palvelun käynnistyessä tietoinen siitä, kuka palveluntuottajan vastuutyöntekijä on
- huolehtii, että jokaisen asiakasperheen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan
- pyrkii toiminnassaan aktiivisin toimenpitein minimoimaan perhekohtaisten työntekijöiden vaihtumisen
- informoi asiakasperhettä oman toimintansa osalta asiakastietojen käsittelyä koskevista yleisistä toimintatavoistaan sekä lainmukaisista velvoitteistaan henkilötietojen käsittelyssä
- Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§). Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuuden periaatteista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja sitoutuu saumattomaan yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa. Palveluntuottaja mm. kirjaa säännönmukaisesti asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja raportoi niistä tilaajalle viipymättä sekä sitoutuu osallistumaan tilaajan toteuttamiin asiakas-tyytyväisyyden sekä laadun seuranta- ja kehittämistä koskeviin mitauksiin.

Palveluntuottajan on laadittava yksityisistä sosiaalipalveluista asetetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja niitä koskevat menettelytavat on kuvattu yleisessä sääntökirjassa



Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen oman toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta, muistutusten, kanteluiden ja rekla-maatioiden määrää.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista ja sosiaalihuoltolain (48 § ja 49 §) mukaisista henkilökunnan tekemistä epäkohtailmoituksista. Lisäksi palveluntuottajan tulee tiedottaa edellä mainittuja koskevista tekemistään ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Hyvinvointialue tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimintaan oman valvontaohjelman, Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan pääsääntöisesti etukäteen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä (esim. kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle).

Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan. Palvelu-/toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella viranhaltijan kanssa.

Mikäli asiakkaan tilanne kriisiytyy työskentelyn aikana, tulee palveluntuottajan välittömästi ottaa yhteyttä palvelun myöntäneeseen tahoon tai akuutissa kriisitilanteessa hätäkeskukseen.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus.



## 14. Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita tai palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina sosiaalihuollon työntekijän laatimaan palvelutarpeen arvioon. Tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys. Ensisijaisena kiireellisyyskriteerinä on lapsen arjen turvaaminen, kun lapsen arki ja päivän rutiinit ovat uhattuna vanhemman alentuneen toimintakyvyn vuoksi.

Toissijaisesti palvelua tarjotaan muihin tarpeisiin esim. lapsen hoitoon vanhemman hoitokäytien ja asioinnin ajaksi.

Palvelusta ja palvelusetelin arvosta annetaan aina valituskelpoinen päätös asiakkaalle, ja palveluseteli luodaan sähköisessä järjestelmässä (Vaana).

Palvelusetelipalvelun sisältö, kesto ja tavoitteet määritellään asiakassuunnitelmassa.

Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika.

Asiakas valitsee palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Asiakas antaa palvelusetelituottajalle tarpeellisen tiedon tarvitsemastaan palvelusta, joka on kirjattu asiakassuunnitelmaan.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta palvelusetelipalvelusta. Myönnetyn arvon ylittävästä palvelusta ei myöskään voi laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta. Asiakas voi sopia palvelusetelituottajan kanssa suunnitelmasta poikkeavasta tuntimäärästä, mutta tällöin kyse on lisäpalvelun ostosta ja sen sisällön ja kustannusten sopiminen on asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välinen asia, eikä Lapin hyvinvointialue vastaa siitä syntyneistä kustannuksista.

Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina, jos suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa yhteyshenkilölle, jos suunnitelma ei vastaa hänen näkemystään asiakkaan palvelutarpeesta.



Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan asiakkaalle sen sisältöisen ja sen laajuisen palvelun, mikä asiakkaalle on myönnetty. Viimekädessä asiakas päättää itse, minkä verran myönnettyistä palveluseleista käyttää.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

## 14.1 Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytys, poissaolot ja muut poikkeustilanteet

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta käynnistä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelutapahtuman peruuntumisesta heti, kun se on asiakkaan tiedossa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelutapahtuman ilman veloitusta, ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelutapahtumaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty käynti katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Mikäli perhe ei ota vastaan, keskeyttää myönnetyn palvelun tai sen toteutuksen taikka palvelun tarve poistuu, tulee palveluntuottajan olla viivytyksettä yhteydessä hyvinvointialueen päätöksentehneeseen viranhaltijaan.

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

## 14.2 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute

Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsitteijänä siltä osin, kun se käsittelee asiakkaan henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun.



Toiminnassaan palveluntuottajan tulee olla erityisen huolellinen tietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvissä asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö noudattaa voimassa olevia, laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojaan ja –turvaan sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyviin asioihin, asianomaiseen lainsäädäntöön sekä kirjaamisohjeisiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sen henkilön nimellä, jolle palvelupäätös on tehty. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakaskohtainen kirjaaminen voimassa olevan lainsäädännön ja voimassa olevien viranomaisohjeiden edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Asiakastyö tulee kirjata lainsäädännön vaatimusten mukaisesti (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Palveluntuottajalta edellytetään käyntikohtaista dokumentointia sekä palvelu-/toteuttamissuunnitelman tekemistä.

Palveluntuottajalta edellytetään käyntikohtaista dokumentointia asiakastyön toteutumisesta sisältäen vähintään:

- toteutumisaika
- käyntikerralla läsnäolleet perheenjäsenet
- käyntikerran sisältö peilaten palvelulle asetettuihin tavoitteisiin.

esimerkiksi: Kotikäynti klo 9–12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä. Läsnäolijat. Onko tavoitteisiin päästy ja millä keinoin, jos ei niin miksi ei. Mikä perheen tilanne on nyt

Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajien toimintaa pyytäen palveluntuottajilta mm. seuraavaa raportointia:

- Asiakaspalautteiden tulokset vuosittain.
- Asiakasreklamaatiot, välittömästi kun ne ovat tapahtuneet.
- Palveluntuottajan tulee informoida tilaajaa
- asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista
- reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.



- Palveluntuottajan on myös raportoitava tilaajalle toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista. Palvelupalautteiden ja reklamaatioiden toimittaminen tilaajalle on aina palveluntuottajan vastuulla.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista viipymättä, kuten esimerkiksi palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) tai yhteystietojen muuttumisesta.

## 15. Palvelusetelin arvo

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelit voidaan myöntää enintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto perheen kotipalvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja perheen palvelut järjestää muulla tavoin.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tasasuuruinen, 35 euroa. Hyvinvointialue päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot lapsiperheiden kotipalvelulle.

Palvelusetelillä tuotettuna asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee sen mukaan, minkä palveluntuottajan asiakas valitsee (palveluntuottajan tuntihinta). Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan yksityiselle palvelun tuottajalle ja maksu on palveluntuottajan tuntihinnan ja hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvon välinen erotus.

Tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksu on alle 2 h / vrk 15 euroa, 2–4 h / vrk 25 euroa, 4–6 h / vrk 35 euroa ja koko päivä 45 euroa. Lapsiperheiden kotipalvelusta ei peritä maksua, mikäli palvelu kuuluu lapsiperheiden sosiaalityön, vammaispalvelun tai lastensuojelun asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja/tai palvelusuunnitelman mukaisiin palveluihin tai asiakasperhe saa toimeentulotukea.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

| Palvelun toteuttamisaika | Kerroin |
|--------------------------|---------|
| arkisin klo 7-18         | 1,0     |
| arkisin klo 18-22        | 1,15    |
| lauantaisin klo 7-18     | 1,2     |



|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| lauantai ja arkipyhän aatto klo 18-22 ja arkipyhät ja sunnuntait klo 7-22 | 2,0 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|

## 16. Laskutus lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelissä

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalleen antamista palveluista Lapin hyvinvointialueen raportointivaatimuksien mukaisesti sekä pyydettyä. Palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen Vaana palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti asiakkaan kotipalvelun tunneilta. Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työ- aika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuun, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan.

Palveluntuottajan tulee vastata palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuu- den ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja voi periä tuntihinnan lisäksi matkakorvauksen, joka tulee sopia asiakkaan kanssa ennen palvelun käynnistymistä ja merkitä sopimukseen. Palvelun myöntäjä voi harkintansa ja määrärahojen puitteissa myöntää asiakkaalle matkakorvausetelin korvaamaan palveluntuottajan matkakuluja, mikäli asiakas asuu taajama-alueen ulkopuolella ja lähimmältä kotihoitotoimistolta tai edellisen asiakkaan luota asiakkaan luokse yhdensuuntainen matka on yli 15 kilometriä. Matkakorvaus on valtion matkustussäännön mukainen.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelin laskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Vaanan) kautta.

Palvelusetelituottamistapa ei oikeuta kotitalousvähennykseen.



## 17. Sopimusperusteinen varautuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatieto varautumisesta löytyy: STM ohje Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopivasuositus. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja ovat esim. lakko, vesi-, sähkö-, lämpö- ja IT-häiriöt.

Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Tilaajan antamia tarkempia ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, Palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että Palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: kenet hälytetään, miten perehdytetään, lapsiperheiden kotipalvelun asiakaslista ja missä henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava Tilaajan pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät Palvelun hintaan.

Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen häiriötilanteisiin liittyvistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Korvauksen määrästä sovitetaan Tilaajan kanssa erikseen.