

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja
Hämeenlinnan kaupunki

SOTELTK 17.6.2020

Sisällys

YLEINEN OSA.....	4
1 SOVELTAMISALA	4
2 MÄÄRITELMÄT	4
3 ASIAKKAAN ASEMA	5
4 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET	6
5 KUNNAN VELVOITTEET	7
5.1 Hyväksymisen peruuttaminen.....	8
6 VEROTUS.....	8
7 VALVONTA JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN.....	9
8 IRTISANOMINEN	9
9 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO	10
PALVELUKOHTAINEN OSA	11
8 YLEISTÄ LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA.....	11
9 PALVELUSETELIASIAKKAAT	11
10 PALVELUSETELIT	11
10.1 Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli	11
10.2 Päivystyksellinen kotipalvelun palveluseteli	12
10.3 Palvelusetelijärjestelmä.....	13
10.4 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo.....	13
11 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	14
12 SOPIMUS.....	14
13 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET	15
13.1 Palvelun ajankohta	15
13.2 Tilat ja välineet	15
13.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	15
13.4 Henkilöstön kielitaito.....	15
13.5 Palvelun sisältövaatimukset	16
13.6 Yhteenveto työskentelystä	16
13.7 Palvelun peruuntuminen	17
13.8 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	17
13.9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	17
13.10 Palvelun virhe	18
13.11 Tietojärjestelmät	18
13.12 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	18

13.13 Rahaliikenne	19
14 LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN ARVO, HINTAKATTO JA HINNOITTELU	19
14.1 Palvelusetelien arvo	19
15 REKISTERINPITO	20
LIITTEET:	21
Liite 1 Palvelukuvaus, palvelusetelillä toteutettava lapsiperheiden kotipalvelu	21
Liite 2 Palvelukuvaus, palvelusetelillä toteutettava päivystyksellinen kotipalvelu	23

YLEINEN OSA

1 SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää lapsiperheiden kotipalvelua asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon [palvelusetelistä annetun lain \(569/2009\)](#) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hämeenlinnan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2 MÄÄRITELMÄT

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan [sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1](#) kohdassa tarkoitettua [asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1](#) kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämistä varten olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

3. **Lapsiperheiden kotipalvelu** on [sosiaalihuoltolain \(1301/2014, 19 §\)](#) mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaan kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpito tehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi.

4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

5. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.

6. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle [yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa \(922 /2011\)](#) ja [yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa \(152/1990\)](#) asetetut vaatimukset. Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajaksi.

7. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

8. **Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

9. **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan Hämeenlinnan kaupungin käyttämää [Vaana Oy:n](#) tuottamaa palvelusetelijärjestelmää.

10. **Sääntökirja** on asiakirja, jolla Hämeenlinnan kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit tuottajille. Kaupunki velvoittaa tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3 ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämiskriteerit. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kaupungilla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

4 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen- ja/tai luvanvaraisessa rekisterissä, tai terveydenhuollon luvanvaraisessa rekisterissä. Ilmoituksenvaraisissa, ei rekisteröitävissä tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kaupungin ylläpitämään rekisteriin (viranomaispäätös).

Palvelua tuottava yritys on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi. ([Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002](#), 22.7.2011/932 4 §).

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata kaupungin vastaavaa toimintaa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täyttyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>
2. Palveluntuottaja sitoutuu kaupungin edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin.
3. Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi.
4. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön palvelusetelikuntien ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
5. Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Vaana Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tosittien. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti kaupungille.

6. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % + alv 24% setelin arvosta Vaana Oy:lle.

7. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja kehittämistapaamisiin.

8. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.

9. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäättöä ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

10. Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.

11. Kaupunki saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.

12. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.

13. Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.

14. Palveluntuottaja ei voi saada STEA-avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

Kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä ja Vastuu Group -palvelun käyttämistä. Vastuu Group on maksullinen sähköinen palvelu, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Vastuu Groupin tilaajavastuutiedot ovat aina ajan tasalla ja helposti tarkastettavissa. Palvelu on yritykselle maksullinen. Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerauksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

5 KUNNAN VELVOITTEET

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelusetelituottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä Vaana Oy:n sivuilla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle, että lapsiperheiden kotipalvelu on Hämeenlinnassa asiakkaalle maksutonta.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

5.1 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

6 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

[Arvonlisäverolain 34 §:n](#) mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden mynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

7 VALVONTA JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelusetelin internetsivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

8 IRTISANOMINEN

Mikäli Hämeenlinnan kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjassa mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kaksi kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti.

Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluita toisella palveluntuottajalla tai kunnan omassa palvelutuotannossa. Myös palveluntuottajan on toimitettava Hämeenlinnan kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kaksi kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Irtisanomisilmoitus on sekä kaupungin että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Hämeenlinnan kaupungille

9 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO

Tämä sääntökirja on voimassa 1.9.2020 alkaen toistaiseksi.

PALVELUKOHTAINEN OSA

8 YLEISTÄ LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (19§) mukaista toimintaa. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

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

Hämeenlinnan kaupungin on järjestettävä sosiaalihuoltolain (710/1982 ja 1301/2014) mukaisesti lapsiperheiden kotipalvelua. Kotipalvelu on tilapäistä tukea perheiden arjessa selviytymiseen ja sen tarkoituksena on vahvistaa vanhempien omia voimavaroja ja auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti. Tarvittaessa perhe ohjataan muiden palveluiden piiriin. Kotipalvelun tarve voi olla myös pidempiaikainen, jos vanhempi on sairastunut vakavasti ja tämä vaikuttaa vanhemman kykyyn huolehtia lapsista ja kodista. Lisäksi kotipalvelua voidaan tarjota perheille äkillisissä kriisitilanteissa.

Tarvitessaan kotipalvelua asiakas ottaa yhteyttä lapsiperheiden kotipalveluun joko puhelimitse tai lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin kautta. Perhe voi saada kotipalvelua myös lastensuojelun asiakkuudessa ollessaan tai akuutissa tilanteessa myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen arvion perusteella. Perheen tilanteesta riippuen työskentely on pääsääntöisesti arkena toteutettavaa, päivystyksellisen kotipalvelun osalta työskennellään tarvittaessa myös viikonloppuisin. Kotipalvelun tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Palvelu voidaan järjestää omana toimintana, palvelusetelillä tai ostopalveluna. Päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä tekee Hämeenlinnan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden virkavastuullinen esimies.

9 PALVELUSETELIASIAKKAAT

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkaita ovat Hämeenlinnan kaupungin alueen lapsiperheet, joille on tarjottu lapsiperheiden kotipalvelun toteuttamismuodoksi palveluseteliä tai joiden on päivystyksellisesti arvioitu tarvitsevan kotipalvelua (ks. kohta 10.2. päivystyksellinen kotipalvelu).

Asiakas saa ohjeet kirjallisena ja tarvittaessa työntekijät ohjaavat asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

10 PALVELUSETELIT

10.1 Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

Lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu hämeenlinnalaisille lapsiperheille ja sitä voidaan myöntää sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain perusteella. Kotipalvelun tehtävänä on auttaa

vanhempaa/vanhempia lasten- ja kodinhoidossa sekä tukea vanhemmuudessa. Kotipalvelu myös tukee ja ohjaa vanhempia lasten kasvatuksellisissa sekä arkeen liittyvissä asioissa. Kotipalvelun apu on käytännönläheistä ja muokkautuu perheen tarpeiden mukaan ja lapsen parasta ajatellen. Työ sisältää tarvittaessa verkostotyötä perheen läheisten ja viranomaisten kanssa perheen luvalla. Kotipalvelu ei ole äkillisesti sairastuneen lapsen hoitopalvelua eikä ensisijaisesti siivouspalvelua. Kotipalvelua ei myöskään voi saada vanhemman harrastuksen, opiskelun tai työssäkäynnin mahdollistamiseksi. Kotipalvelun työskentelylle perhe ja kaupungin työntekijä määrittelevät aina tavoitteet yhdessä.

Palveluseteli myönnetään seuraavien kriteerien perusteella:

- vanhempi on väsynyt ja kuormittunut
- monikkoperheelle vauvavaiheessa
- raskauteen ja vauvan hoitoon liittyviin vaikeuksiin
- perheen arkirutiinien hallintaan ja vahvistamiseen
- vanhemman yllättävän vakavan sairastumisen tai perheen muun vaikean elämäntilanteen tai kriisin vuoksi (esim. vanhempien ero, kuolemantapaus perheessä)
- vanhemman välttämättömään asiointiin, esim. sairaala- tai terapiakäynnit (kotipalvelu auttaa tilapäisesti max 2kk)

10.2 Päivystyksellinen kotipalvelun palveluseteli

Sosiaalihuoltolain 13 § mukaisesti lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan.

Päivystyksellisellä kotipalvelulla tarkoitetaan kotipalvelun järjestämistä kiireellisessä tilanteessa sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehtävän arvion perusteella. Palveluseteli päivystykselliseen kotipalveluun voidaan myöntää sosiaali- ja kriisipäivystyksen valmistelemalla päätöksellä niissä tilanteissa, kun sosiaali- ja kriisipäivystys on perhettä tavatessaan arvioinut lapsen ja/tai perheen tilanteen tarvitsevan välittömästi tukea tilanteen vakauttamiseksi eikä lapsen sijoitukselle ole edellytyksiä tai se ei ole tarkoituksenmukainen toimenpide. Tilanteen on myös luonteeltaan oltava sellainen, että kotipalvelun aloittaminen ei voi odottaa suunnitelmallisen sosiaalityön alkamista ja arvion tekemistä suunnitelmallisissa palveluissa.

Esimerkkitalanteita, joissa kotipalvelun aloittaminen päivystyksellisesti on tarpeen, ovat esim.

Toinen vanhempi jää yksin lasten kanssa (esim. puoliso joutuu äkillisesti sairaalaan, osastolle, putkaan, katkolle) ja ei yksin pysty huolehtimaan lasten perustarpeista, eikä perheellä olo läheisverkostoa käytettävissä. Kotiin jäävällä vanhemmalla voi olla esim. sairaus, vamma, mielenterveyden haasteita tai osaamattomuutta hoitaa lasta.

- Äkilliset kuolemantapaukset tai muut kriisityön tehtävät, joissa perheessä on pieniä lapsia ja vanhemmat ovat shokkinsa vuoksi tuen tarpeessa
- Tilanteet, joissa lasta ei ole sijoitettu, vaan hänelle on löydetty lähiverkostosta henkilö, joka on voinut ottaa hänet luokseen, esim. isovanhemmat. Lähiverkosto voi äkillisessä tilanteessa tarvita apukäsiä lapsen perushoittoon.

Päivystyksellisen kotipalvelun ratkaisu on tarkoitettu lyhytaikaiseksi tueksi, jonka jatkosta ja/tai muista perheelle tarjottavista palveluista päättää perheen/lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä käsin annettavan palvelusetelin on tarkoitus kattaa korkeintaan kahden viikon työskentely ja tämän aikana työn mahdollisesta jatkamisesta tehdään ratkaisu suunnitelmallisissa palveluissa.

10.3 Palvelusetelijärjestelmä

Hämeenlinnan kaupunki käyttää Vaana Oy:n sähköistä palvelusetelijärjestelmä OmaVaanaa. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen OmaVaanassa. Vaana Oy tilittää veloitukset kaksi kertaa viikossa, maanantaisin ja torstaisin. Palveluntuottaja maksaa Vaana Oy:lle Vaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion veloituksen yhteydessä. Palvelupalkkion maksatus on automatisoitu OmaVaanassa, eikä vaadi palveluntuottajalta erillisiä toimenpiteitä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja on vastuussa toimipisteidensä yhteystietojen ajankohtaisesta ylläpidosta.

Palveluntuottaja hyväksyy:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajaportalissa www.vaana.fi
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tosittien. Tosite syntyy automaattisesti OmaVaana -verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnan OmaVaana-verkkopalveluun
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan OmaVaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion Vaana Oy:lle.

Palveluntuottajan liittyminen OmaVaana-verkkopalveluun:

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi kunnan prosessin mukaisesti
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Vaana Oy:lle
3. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle käyttäjäoikeuksien kirjautumislinkin ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan Vaana.fi -portaalissa

10.4 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo

Palvelusetelit myönnetään lapsiperheiden kotipalvelua hakeneen vanhemman tai lapsen nimellä ja pääsääntöisesti setelit ovat voimassa seuraavasti:

- a) lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli: kaksi kuukautta ja
- b) päivystyksellisen kotipalvelun palveluseteli: kaksi viikkoa kerrallaan.

Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika. Mikäli palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen.

Tarvittaessa voidaan myöntää lisää palveluseteleitä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnettyt setelit palveluseteliportaalista jo ennen ensimmäistä kotikäyntiä. 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).

11 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä ([569/2009](#))
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista ([922/2011](#))
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ([812/2000](#))
4. Sosiaalihuoltolaki ([710/1982](#) ja [1301/2014](#))
5. Sosiaalihuoltoasetus ([607/1983](#))
6. Lastensuojelulaki ([417/2007](#))
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ([159/2007](#))
7. Työturvallisuuslaki ([738/2002](#))
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta ([733/1992](#))
9. Henkilötietolaki ([523/1999](#))
10. Kuluttajansuojalaki ([38/1978](#))
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ([621/1999](#))
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä ([559/1994](#))
13. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä ([564/1994](#))
14. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ([272/2005](#))
15. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ([608/2005](#))
16. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista ([254/2015](#))
17. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojalaki (EU) (2016/679)
18. Tietosuojalaki ([1050/2018](#))

12 SOPIMUS

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa mahdollisesti asiakkaan avainten hallinnasta.

13 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä kaupungin omaan rekisteriin ja Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

13.1 Palvelun ajankohta

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana.

13.2 Tilat ja välineet

Lapsiperheiden kotipalvelu toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, asiakkaan osoittamalla työvälineillä ja tarvikkeilla. Poikkeustilanteessa asiakkaan ja palvelusetelituottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuistossa tai muualla lapselle sopivassa paikassa. Mikäli palveluntuottaja sopii huoltajan kanssa, että lasta kuljetetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla ja siihen tulee olla tältä kirjallinen lupa. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Kilometrejä ei tässä tapauksessa voi laskuttaa Hämeenlinnan kaupungilta eikä kaupunki ole vastuussa kuljetustapahtumasta. Liikenteessä tapahtuneet vahingot kuuluvat normaalin korvauskäytännön piiriin.

13.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Hämeenlinnan kaupungin oma henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain (2005/272) 8§ tai 11§ mukaan. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksia ja tutkintoja. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelipalvelua suorittavien henkilöiden ammattinimikkeiden tulee lähtökohtaisesti vastata kaupungin kotipalvelun lapsiperhetyöntekijöiden tutkintonimikkeitä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Hämeenlinnan kaupungille sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

13.4 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset

henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palveluseteliportaalissa.

Tulkin käytöstä sovitaan palvelun järjestäjän kanssa.

13.5 Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu tukemaan lapsiperheiden arkea. Palvelusetelin sisältö ilmenee palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii kaupungin määrittelemien tavoitteiden mukaisesti.

Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen, pääpaino on lastenhoidossa. Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

- peseytyminen, pukeutuminen, leikki ja ulkoilu
- ruoka- ja vaatehuolto
- päivittäinen kodin siisteydestä huolehtiminen, palveluseteli ei ole käytettävissä pelkästään siivoukseen, ellei tästä ole erikseen mainittu palvelusetelissä
- välttämätön asiointiapu

13.6 Yhteenveto työskentelystä

Palveluntuottaja kirjaa perhekohtaisen yhteenvedon 2kk välein ja toimittaa sen palvelusetelin myöntäjälle laskun yhteydessä. Palvelun tuottamista koskeva yhteenveto on edellytys laskutukselle. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä, joka toimii lapsiperheiden kotipalvelun asiakastyössä, tulee olla omat käyttäjätunnukset portaaliin palvelutapahtumia kirjatakseen.

Yhteenvedosta on selvittävä vähintään seuraavat tiedot:

- kotikäynnin ajankohta
- työntekijä
- kuvaus mitä kotikäynnillä on tehty, esimerkiksi: Kotikäynti klo 9-12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoitollisia töitä.

Palveluntuottajilta edellytetään Hämeenlinnan kaupungin oman raporttipohjan käyttämistä yhteenvedon kirjaamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakasperheen palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin lapsiperheiden kotipalvelusta vastaava työntekijä arvioi palvelutarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelusetelin tietoja.

13.7 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 korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Kaupungilla ei ole korvausvelvollisuutta perheen terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Kaupunki ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana. Näissä tilanteissa palveluntuottajan tulee sopia korvaavasta ajankohdasta suoraan perheen kanssa. Mikäli perhe toistuvasti peruu sovittuja kotipalvelukäyntejä, on palveluntuottajan velvollisuus ottaa yhteys palvelusetelin antajaan.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Kaupunki suosittaa palvelun peruttamisen vähimmäisajaksi kahta vuorokautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska kaupungilla ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä käynnistä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa.

13.8 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää 13.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

13.9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Hämeenlinnan kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen 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 reklamaatioiden määrää. Kaupunki tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin

Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa kaupungille kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat. Palveluntuottaja antaa Hämeenlinnan kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Hämeenlinnan kaupungille palautetta saamastaan palvelusta.

Palveluntuottajan tulee raportoida Hämeenlinnan kaupungille tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

13.10 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaoheen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Hämeenlinnan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

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

13.11 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Mikäli palveluntuottaja käyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää, tulee siitä ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

13.12 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hämeenlinnan kaupunki päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992).

Hämeenlinnan kaupungin korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

13.13 Rahaliikenne

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Hämeenlinnan kaupungilta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän OmaVaanan kautta. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin OmaVaanan sähköisen järjestelmän kautta. Erillistä tilityksaineistoa ei muodostu. Hämeenlinnan kaupunki näkee kuukausittaisesta laskuarkistosta palveluntuottajan veloitukset. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana -järjestelmään kuukauden 15. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä Hämeenlinnan kaupungille erillistä laskua.

Maksua ei myöskään suoriteta, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sopimusta, jollei poikkeamista ole ilmoitettu kunnan työntekijälle ja jolleivät poikkeamat ole hyväksyttäviä.

Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

14 LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN ARVO, HINTAKATTO JA HINNOITTELU

14.1 Palvelusetelien arvo

Hämeenlinnan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy palvelusetelin arvon. Palveluseteli sisältää palveluntuottamisesta aiheutuvat matkakulut. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelien arvot ovat:

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

- Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli arkisin klo 7 – 18 arvo on **35 euroa/ tunti**
- Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli iltaisin ja lauantaisin klo 18 – 22 arvo on **40 euroa/ tunti**

Päivystyksellinen lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

- Päivystyksellinen lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli arkisin klo 7- 18 arvo on **45 euroa/tunti**
- Päivystyksellinen lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli iltaisin, arki öisin ja lauantaisin arvo on **50 euroa /tunti**
- Päivystyksellinen kotipalvelun palveluseteli alkaen la klo 20.00 – sunnuntai klo 24.00 **70 euroa / tunti**

15 REKISTERINPITO

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne palvelun ajaksi.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viiveettä. Asiakkaan tilanteesta voi kerätä vain palveluntuottamisen kannalta välttämättömät tiedot. Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kaupungilla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kaupungin lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalleen tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

LIITTEET:

Liite 1 Palvelukuvaus, palvelusetelillä toteutettava lapsiperheiden kotipalvelu

Palvelun / tuotteen nimi	Palvelusetelillä toteutettava lapsiperheiden kotipalvelu	Huomioita
Palvelun kohderyhmä	Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista palvelua hämeenlinnalaisille lapsiperheille	
Palvelun tarkoitus	<p>Lapsiperheiden kotipalvelu auttaa tilapäisesti perheitä selviämään arjessa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa, vanhemmuuden tukemisessa ja kodin askareissa. Palvelua myönnetään:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jos vanhempi on väsynyt ja kuormittunut • monikkoperheelle vauvavaiheessa • raskauteen ja vauvan hoitoon liittyviin vaikeuksiin • perheen arkirutiinien hallintaan ja vahvistamiseen • vanhemman yllättävä vakava sairastumisen (ei flunssa, vatsatauti tai muu tarttuva tauti) tai perheen muun vaikean elämäntilanteen vuoksi (esim. vanhempien ero) • vanhemman välttämättömään asiointiin, esim. sairaala- tai terapiakäynnit (kotipalvelu auttaa tilapäisesti max 2kk) 	
Palvelun sisältö	<p>Työtä tehdään pääasiassa perheen kotona. Työskentely pohjautuu perheen kanssa yhdessä tehtyyn suunnitelmaan, jonka tavoitteet tarkistetaan säännöllisesti.</p> <p>Lapsiperheiden kotipalvelu auttaa lasten- ja kodinhoidossa sekä vanhemmuuden tukemisessa. Kotipalvelu myös tukee ja ohjaa vanhempia lasten kasvatuksellisissa sekä arkeen liittyvissä asioissa.</p> <p>Kotipalvelun apu on käytännönläheistä ja muokkautuu perheen tarpeiden mukaan ja lapsen parasta ajatellen.</p> <p>Apua annetaan myös akuuteissa tilanteissa.</p> <p>Työ sisältää tarvittaessa verkostotyötä perheen läheisten ja viranomaisten kanssa perheen luvalla.</p>	7

Palvelun hyödyt, asiakashyödyt	<p>Perhe saa ammattitaitoista tilapäistä kotipalvelun apua.</p> <p>Varhaisessa vaiheessa annettu tuki vahvistaa perheen voimavaroja, ehkäisee ongelmien kasautumista ja perheen tilanteen vaikeutumista sekä erityispalvelujen tarvetta.</p> <p>Tarvittaessa työskentelyyn otetaan mukaan muita yhteistyötahoja tai perhe ohjataan muiden palvelujen piiriin.</p>	
Laatukriteerit	<p>Palvelun nopea saatavuus ja tilauksen helppous.</p> <p>Palvelu on asiakkaalle maksutonta ja vapaaehtoista.</p> <p>Työntekijöiden täydennyskoulutus, työnohjaus ja työn suunnitelmallinen ja säännöllinen kehittäminen.</p> <p>Asiakkaan kotipalvelun suunnitelma on ajan tasalla ja tehty asiakastyö raportoidaan kahden kuukauden välein palvelun tilaajalle.</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan ja tarvittaessa asiakas ohjataan muihin palveluihin</p>	
Palvelun onnistumisen arviointi	Jatkuva asiakaspalautekysely sähköisesti. Välitön palaute perheiltä. Perhekohtaisten tavoitteiden toteutuminen.	
Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset		
Hinta	palvelusetelin arvo	

Liite 2 Palvelukuvaus, palvelusetelillä toteutettava päivystyksellinen kotipalvelu

Palvelun / tuotteen nimi	Palvelusetelillä toteutettava päivystyksellinen kotipalvelu	Huomioita
Palvelun kohderyhmä	Sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaista palvelua hämeenlinnalaisille lapsiperheille, jotka tarvitsevat akuutissa tilanteessa kotipalvelua.	
Palvelun tarkoitus	<p>Päivystyksellisellä kotipalvelulla tarkoitetaan kotipalvelun järjestämistä kiireellisessä tilanteessa sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehtävän arvion perusteella. Palveluseteli päivystykselliseen kotipalveluun voidaan myöntää sosiaali- ja kriisipäivystyksen valmistelemalla päätöksellä niissä tilanteissa, kun sosiaali- ja kriisipäivystys on perhettä tavatessaan arvioinut lapsen ja/tai perheen tilanteen tarvitsevan välittömästi tukea tilanteen vakauttamiseksi eikä lapsen sijoitukselle ole edellytyksiä tai se ei ole tarkoituksenmukainen toimenpide. Tilanteen on myös luonteeltaan oltava sellainen, että kotipalvelun aloittaminen ei voi odottaa suunnitelmallisen sosiaalityön alkamista ja arvion tekemistä suunnitelmallisissa palveluissa.</p> <p>Esimerkkitalanteita, joissa kotipalvelun aloittaminen päivystyksellisesti on tarpeen, ovat esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toinen vanhempi jää yksin lasten kanssa (esim. puoliso joutuu äkillisesti sairaalaan, osastolle, putkaan, katkolle) ja ei yksin pysty huolehtimaan lasten perustarpeista, eikä perheellä ole läheisverkostoa käytettävissä. Kotiin jäävällä vanhemmalla voi olla esim. sairaus, vamma, mielenterveyden haasteita tai osaamattomuutta hoitaa lasta. • Äkilliset kuolemantapaukset tai muut kriisityön tehtävät, joissa perheessä on pieniä lapsia ja vanhemmat ovat shokkinsa vuoksi tuen tarpeessa • Tilanteet, joissa lasta ei ole sijoitettu, vaan hänelle on löydetty lähiverkostosta henkilö, joka on voinut ottaa hänet luokseen, esim. isovanhemmat. Lähiverkosto voi äkillisessä tilanteessa tarvita apukäsiä lapsen perushoitoon. 	

	<p>Päivystyksellisen kotipalvelun ratkaisu on tarkoitettu lyhytaikaiseksi tueksi, jonka jatkosta ja/tai muista perheelle tarjottavista palveluista päättää perheen/lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä käsin annettavan palvelusetelin on tarkoitus kattaa korkeintaan kahden viikon työskentely ja tämän aikana työn mahdollisesta jatkamisesta tehdään ratkaisu suunnitelmallisissa palveluissa.</p>	
Palvelun sisältö	<p>Työtä tehdään pääasiassa perheen kotona. Työskentely pohjautuu perheen kanssa yhdessä tehtyyn suunnitelmaan, jonka tavoitteet tarkistetaan säännöllisesti.</p> <p>Lapsiperheiden kotipalvelu auttaa lasten- ja kodinhoidossa sekä vanhemmuuden tukemisessa. Kotipalvelu myös tukee ja ohjaa vanhempia lasten kasvatuksellisissa sekä arkeen liittyvissä asioissa.</p> <p>Kotipalvelun apu on käytännönläheistä ja muokkautuu perheen tarpeiden mukaan ja lapsen parasta ajatellen.</p> <p>Apua annetaan akuuteissa kriisitilanteissa ja tilanteen vaatimina vuorokaudenaikoina.</p> <p>Työ sisältää tarvittaessa verkostotyötä perheen läheisten ja viranomaisten kanssa perheen luvalla.</p>	
Palvelun hyödyt, asiakashyödyt	<p>Perhe saa ammattitaitoista tilapäistä kotipalvelun apua.</p> <p>Varhaisessa vaiheessa annettu tuki vahvistaa perheen voimavaroja, ehkäisee ongelmien kasautumista ja perheen tilanteen vaikeutumista sekä erityispalvelujen tarvetta.</p> <p>Tarvittaessa työskentelyyn otetaan mukaan muita yhteistyötahoja tai perhe ohjataan muiden palvelujen piiriin.</p>	
Laatukriteerit	<p>Palvelun nopea saatavuus ja tilauksen helppous.</p> <p>Palvelu on asiakkaalle maksutonta ja vapaaehtoista.</p> <p>Työntekijöiden täydennyskoulutus, työnohjaus ja työn suunnitelmallinen ja säännöllinen kehittäminen.</p>	

	<p>Asiakkaan kotipalvelun suunnitelma on ajan tasalla ja tehty asiakastyö raportoidaan kahden kuukauden välein palvelun tilaajalle.</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan ja tarvittaessa asiakas ohjataan muihin palveluihin</p>	
Palvelun onnistumisen arviointi	Jatkuva asiakaspalautekysely sähköisesti. Välitön palaute perheiltä. Perhekohtaisten tavoitteiden toteutuminen.	
Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset		
Hinta	palvelusetelin arvo	