

Sääntökirja lapsiperheiden palveluiden ja henkilökohtaisen avun palveluseteliin

Sisällys

1 Yleistä.....	2
2 Sääntökirjan määritelmät.....	2
3 Asiakkaan asema	2
4 Palveluntuottajan rooli ja velvoitteet.....	3
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	3
4.2 Palveluntuottajan valintakriteerit ja velvoitteet	3
4.3 Palveluntuottajan hyväksyntä ja puitesopimus.....	4
4.4 Rekisterinpito ja tietosuojat.....	4
4.5 Henkilökunta.....	4
4.6 Vakuutusurva ja vahingonkorvaus	5
4.7 Reklamaatio ja palaute	5
4.8 Lainsäädäntö.....	6
5 Palveluseteliprosessi ja laskutus.....	6
5.1 Palvelusetelioikeus ja lisäpalveluiden ostaminen	6
5.2 Palvelusetelin verotus ja maksukatto.....	6
6 Tilaajan rooli	7
7 Sopimusten voimassaolo, irtisanominen ja välitön purkaminen	7
8 Sääntökirjan voimassaoloaika	8
9 Erimielisyyksien ratkaiseminen	8
HENKILÖKOHTAINEN APU	8
1 Palvelun tarkoitus ja sisältö	8
2 Palvelusetelillä järjestetty palvelu.....	9
3 Palvelun laatuvaatimukset	10
4 Henkilöstö ja osaaminen	10
5 Palvelukerran tilaaminen, peruutus ja keskeytys ja palveluntuottajan vaihtaminen	11
5.1 Asiakas peruuttaa palvelukerran.....	11
5.2 Palveluntuottaja peruuttaa palvelukerran	11
5.3 Palveluntuottajan vaihtaminen	12
6 Kirjaaminen.....	12
7 Laskutus ja palvelusetelin arvot	12
LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU.....	13
Tilapäinen tai säännöllinen kotipalvelu.....	13

1 Yleistä

Tässä sääntökirjassa määritellään Viitasaaren kaupungin ja Pihtiputaan kunnan perusturvan lapsiperheiden ja henkilökohtaisen avun palveluiden palvelusetelipalveluiden ehdot sekä palvelutuottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella. Sääntökirja perustuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin.

Palvelusetelin tarkoituksena on lisätä kuntalaisen valinnanvapautta, parantaa kuntalaisten palvelujen saatavuutta sekä edistää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä.

2 Sääntökirjan määritelmät

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan tilaajan hyväksymää toimijaa, joka tuottaa palvelusetelin mukaista palvelua asiakkaalle
- **Tilaaja:** Viitasaaren kaupunki vastaa perusturvan palveluista Wiitaunionin yhteistoiminta-alueella (Viitasaari ja Pihtipudas) jäljempänä sääntökirjassa tilaajasta käytetään termiä Wiitaunioni.
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Wiitaunionin myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Wiitaunionin ennalta määräämään arvoon asti.
- **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).
- **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- **Puitesopimuksella** tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestelystä. Puitesopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi.
- **Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.

3 Asiakkaan asema

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Kunta tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti palveluntuottajan. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja-oikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

4 Palveluntuottajan rooli ja velvoitteet

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake, joka on saatavissa Viitasaaren kaupungin tai Pihtiputaan kunnan verkkosivuilta. Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista jatkuvasti. Palveluntuottaja toimittaa hakemuslomakkeen liitteineen tilaajalle. Tilaaja hyväksyy kriteerit täyttävät palveluntuottajat ja ilmoittaa tiedot Vaanalle, josta lähetetään palveluntuottajalle ohjeet rekisteröitymiseen ja palvelusetelijärjestelmän käyttöön. Palveluntuottaja ilmoittaa järjestelmässä palveluhinnastonsa, jonka tilaajan edustaja hyväksyy. Tämän jälkeen palveluntuottaja on oikeutettu toimimaan sen tilaajan alueella, jossa hänet on hyväksytty palveluntuottajaksi.

4.2 Palveluntuottajan valintakriteerit ja velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Wiitaunionin edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Kriteerit täyttyvät, kun palveluntuottaja vastaa hakemuksessa esitettyihin ehtoihin ”Kyllä” ja toimittaa vaaditut liitteet tilaajalle. Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se:

- On syyllistynyt ammatinharjoittamisessaan vakavaan menettelyrikkomukseen
- On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön kohdistuneesta rikoksesta
- On antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- Ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta
- On toiminut ehtojen vastaisesti

- On tehnyt konkurssin tai sellainen on vireillä
- On päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä
- On laiminlyönyt verojen ja sotu-maksujen suorittamisen

4.3 Palveluntuottajan hyväksyntä ja puitesopimus

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palveluntuottajaksi. Tällöin syntyy myös puitesopimus tilaajan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja tilaajan ohjeita. Toimiminen vastoin edellä mainittuja ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan puitesopimuksen ja päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

4.4 Rekisterinpito ja tietosuojat

Palveluntuottajaa koskee vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäädökset. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus säilyy asiakassuhteen päättymisen jälkeenkin. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää myöskään omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen ja asianomaisen nimenomaisella suostumuksella. Palvelun tilaaja (rekisterinpitäjä) vastaa asiakas- ja potilastietojen luovutuksesta. Asiakassuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Asiakkaan tietojen käyttö perustuu työtehtävien hoitamiseen. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen. Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti. Viitasaaren kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän luokun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 voimaan tulleen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

4.5 Henkilökunta

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmään liittyvistä erityiskysymyksistä sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Tehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Tilajalla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, tilaaja voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottajan tulee aina hyväksyttää alihankkija tilaajalla, ja pyytää tilaajalta kirjallinen suostumus alihankkijan käyttämisestä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa palvelun järjestäjälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

4.6 Vakuutusturva ja vahingonkorvaus

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle. Wiitaunioni ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyys vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa vahingon aiheuttanut palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon palvelusopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palveluntuottajalta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty. Tilaja ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

4.7 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Tilaja ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Palveluntuottajan tulee informoida Wiitaunionia asiakkaiden teke-

mistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Ilmoitukset tulee viipymättä toimittaa kyseessä olevasta palvelusetelistä vastaavalle taholle.

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltyinä kirjallisesti.

4.8 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

5 Palveluseteliprosessi ja laskutus

- Wiitaunionin perusturva tuotteistaa ja jakaa palvelusetelit verkkopalvelussa
- asiakas maksaa valitsemalleen palveluntuottajalle Vaana Palvelusetelillä
- palveluntuottaja veloittaa seteliä verkkopalvelussa saaden tilityksensä Vaanalta

5.1 Palvelusetelioikeus ja lisäpalveluiden ostaminen

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan statuksen purkamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

5.2 Palvelusetelin verotus ja maksukatto

Koska palvelusetelin avulla järjestetyissä palveluissa on kyse kunnan järjestämistä palveluista, ei asiakkaalla ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista asiakas voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Palveluseteli on saajalleen tuloverotuksessa veroton etuus. Palveluseteliä ei voi siirtää toiselle henkilölle eikä muuttaa rahaksi. Palvelusetelin omavastuuosuus ei ole verotuksessa kotitalousvähennykseen oikeutettava meno. Palvelusetelin omavastuuosuudet eivät kerrytä asiakasmaksulain 6 a §:n mukaista maksukattoa.

6 Tilaajan rooli

Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Wiitaunionin asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Tilaajan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn kahden (2) viikon kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Tilaajan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit.

Palveluntuottajan on viimeisteltävä korjattavaksi palautettu hakemus ja/tai toimitettava todistukset yhden (1) kuukauden sisällä hakemuksen tekemisestä. Muussa tapauksessa hakemus hylätään ja palveluntuottajan on tehtävä uusi hakemus. Tilaaja päättää, mitä palvelutuotteita se ottaa käyttöön. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla. Tilaaja voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat. Tilaaja päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Tilaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Tilaaja vastaa palvelusetelipalvelujen asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja näin ollen tilaajalla on vastuu valvoa kaikkea tämän järjestämisvastuun piiriin kuuluvaa toimintaa ja palvelutuotantoa. Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

7 Sopimusten voimassaolo, irtisanominen ja välitön purkaminen

Tuottajahakemuksen tehneen yrityksen tultua hyväksytyksi palveluntuottajaksi puitesopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Irtisanoutumisilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimusosapuolille. Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai kahden varoituksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin Wiitaunionin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli on velvollinen korvaamaan sopimusosapuolille aiheutuneet vahingot. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi Wiitaunionille.

Palvelusetelituottajahakemus hylätään tai jo tehty puitesopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja, toimii vastoin sääntökirjaa tai jos jokin seuraavista toteutuu:

- On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
- On antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä.
- Ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- On laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.

- On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle.
- On väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- On toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan kanssa solmitun sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

8 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä tilaajalle kirjallisesti yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli tilaajalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta.

9 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa

HENKILÖKOHTAINEN APU

1 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakas on vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vaikeavammaisen henkilö, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toiminnoissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpi-

tämisessä. Asiakkaan toimintakyky määrittelee palvelun sisällön, ja asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta, sisällöstä ja aikatauluista, siten että ne ovat asiakkaan palvelusuunnitelman kanssa yhdenmukaisia. Henkilökohtaisen avun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

2 Palvelusetelillä järjestetty palvelu

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset.

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan (Vammaispalvelulaki 8 d §). Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös asiakkaalle. Vammaispalvelun työntekijä arvioi asiakkaan kanssa, missä asioissa hän tarvitsee apua ja kuinka paljon. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelut määritellään yksilöllisesti ja kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palveluseteliä voi käyttää asiakkaan palvelusuunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Vammaispalveluohjaaja ja asiakas yhdessä sopivat, miten henkilökohtaisen avun osalta palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle. Asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tai vammaispalvelun työntekijän aloitteesta. Suunnitelmaa tarkistetaan, jos suunnitellut ja myönnetty palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palveluntuottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta, ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönnteistä päätöstä palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Wiitaunionia palvelusetelipalvelusta.

Asiakas ja/tai hänen edunvalvojansa tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelusetelin sisältämistä palveluista. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti muussa paikassa. Pelkkään siivoamiseen tai kodinhoidollisiin tehtäviin henkilökohtaista apua ei voi saada. Siivoamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan esimerkiksi ikkunanpesua, suursiivousta, ullaikon tai varaston siivoamista. Henkilökohtaisen avun avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, tällöin asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myös-

kään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointi ja kodin korjaustyöt, lääkehuolto tai terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä vammaispalveluun.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta. Henkilökohtainen apu on tarkoitettu palveluasumisyksiköissä (ryhmäkodit, palvelutalot) asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin säännöllisissä harrastuksissa, virkistäytymisessä (esim. konsertit, elokuvat, urheilutapahtumat, jne.), yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Palveluasumisyksikössä asuvien henkilöiden avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan palvelutalon tai asumisyksikön henkilökunnan antamalla avulla. Esimerkiksi kotityöt, kotona tapahtuva viriketoiminta (esim. leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Asumisyksikön omaohjaajan tehtäviin kuuluu myös auttaa asiakasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointiasioissa (normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla). Päävastuu asiakkaan ostoksista ja hankinnoista on asumisyksiköllä.

3 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden turvaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

4 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan peruskoulutusta tai avustajan ammattitutkintoa. Mutta on suotavaa, että palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ammattitaidon säilymisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa. Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen, että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito tulee pyydettyessä todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3-4. Henkilöstöllä tulee olla vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa. Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä tulisi olla kokemusta ko. asiakasryhmästä. Palvelun tuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Henkilökohtaisen avun tuottamiseen käytettävällä henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/-suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioden hoitamiseksi. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan. Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskusteltavaa. Palveluntuottajan on tarvittaessa osallistuttava asiakkaan palvelusuunnittelupalaveriin asiakkaan luvalla. Asiakkaan pyytäessä palveluntuottajan työntekijän on todennettava henkilöllisyytensä kuvallisella henkilötodistuksella. Henkilökohtaisen avun palvelussa avustaja ei voi omalla autollaan kuljettaa asiakasta. Asiakkaan autolla kuljettaminen on mahdollista. Tuolloin vastuu on asiakkaalla.

5 Palvelukerran tilaaminen, peruutus ja keskeytys ja palveluntuottajan vaihtaminen

Palveluntuottajan tulee tuottaa henkilökohtaisen avun palvelu asiakkaalle kohtuullisessa ajassa asiakkaan tilaushetkestä, neuvotellen palvelun alkamisajankohdasta asiakkaan kanssa.

5.1 Asiakas peruuttaa palvelukerran

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Wiitaunioni ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista. Palveluntuottaja voi veloittaa asiakkaalta ne avustustunnit, joita asiakas ei ole perunut riittävän ajoissa (24 tuntia ennen avustusajankohtaa). Tämän seurauksena asiakas menettää palvelusetelillä tuotettavaksi tarkoitetut kyseiset avustajatunnit. Mikäli palvelun peruuntuminen johtuu äkillisestä, asiakkaasta riippumattomasta syystä myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovitun avustuskerran alkamista, asiakkaan tulee olla kyseisissä tilanteissa, välittömästi tai heti kun se on mahdollista, yhteydessä päätöksen tehneeseen vammaispalvelun viranhaltijaan, joka arvioi, voiko tilanteen tulkita sellaiseksi, ettei asiakas menetä kyseisiä avustuskertansa tunteja. Mikäli vammaispalvelun viranhaltija arvioi tilanteen sellaiseksi, että asiakas voi käyttää avustuskertansa tunnit myöhemmin, palveluntuottaja voi laskuttaa sekä menetetyt avustuskerran tunnit että uuden avustuskerran tunnit. Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Wiitaunionia yhden peruutetun kerran täysimääräisesti palvelutilauksen osalta arkitunnin hinnalla. Muita sovittuja avustusaikoja ei korvata. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Wiitaunionin vammaispalveluun, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

5.2 Palveluntuottaja peruuttaa palvelukerran

Palveluntuottajasta johtuvasta syystä tuottaja ei voi veloittaa toteutumatta jääneistä palveluista. Peruutuksista ja niitä koskevista ilmoitusajoista on sovittava asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa. Palveluntuottajan voi peruuttaa sovitun palvelukerran ja ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Asiakkaalle ei saa koitua peruutuksesta kohtuutonta haittaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa itse päivityskäytännöistään, siten että ne ovat asiakkaiden tiedossa ja käytettävissä ajankohdasta riippumatta.

5.3 Palveluntuottajan vaihtaminen

Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelusopimuksessa palveluntuottajan vaihtamisen ehdoista. Suosittelavaa on sopia esimerkiksi kahden viikon pituinen irtisanomisaika tai jo sovittujen avustuskertojen suorittaminen.

6 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan luona käynnit (päivämäärä), käyntiajat (kellonaika) sekä suunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palveluntuottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat. Jos asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu muutoksia, tästä tulee tiedottaa palvelusetelin myöntänyttä vi-
ranhaltijaa.

7 Laskutus ja palvelusetelin arvot

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Wiitaunioni on määritellyt enimmäistuntihinnan, jolla palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu, toisin sanoen asiakkaalta ei saa periä omavastuuta palvelusetelin käytöstä. Perusturvalautakunta vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palveluntuottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia.

Palvelusetelillä annettavasta palvelusta palveluntuottajan tulee kirjata ylös toteutuneet palveluajat, joiden perusteella laskuttaa Wiitaunionia perusturvalautakunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovittu toteutettu avustusaika viidentoista (15) minuutin tarkkuudella. Asiakkaalla on velvollisuus osoittaa palveluntuottajalla oikeutensa käyttää henkilökohtaista apua palvelusetelillä. Palvelun tuottajalla ei ole laskutus-oikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä. Palvelusetelissä on käytössä Vaanan palvelusetelijärjestelmä.

Palvelusetelien arvot kattavat muut erillisistä ja kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Wiitaunionin hyväksymältä palveluntuottajalta. Asiakas voi hankkia palveluntuottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palvelusetelin arvo henkilökohtaisessa avussa

Palvelusetelin arvot	Arkipäivät ma-pe 06-23	Arkipäivät klo 23–06	Lauantai klo 06-18	Lauantai klo 18–24	Sunnuntai ja arki-pyhät klo 00-24
Henkilökohtainen apu, vammaiset	23,00 €	28,00€	23,00	46,00	46,00 €

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. Palvelua voivat saada ne lapsiperheet, joilla on tarvetta tilapäiseen lasten hoitoapuun tai välttämättömään kodinhoitoapuun.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 19 § mukaista toimintaa.

Avuntarpeen syynä voi olla esim.

- raskauteen tai synnytykseen liittyvä erityinen avuntarve tulee ensisijaisesti neuvolan perheyön kautta. Viitasaari 044 4597582 ja Pihtipudas 040 8600177.
- aikuisen tai lapsen sairastumisesta tai vammautumisesta johtuva avuntarve.
- vanhemman väsymys tai uupumus
- äkillisestä erityistilanteesta tai kriisistä johtuva käytännön avuntarve, joka arvioidaan yhdessä muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa

Palveluseteliä ei myönnetä

- pelkkään siivoukseen
- ei myönnetä äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoa varten, kun vanhemmilla on oikeus sairastuneen lapsen hoitovapaaseen
- kotona tehtävän etätöiden, opiskelun ja harrastuksen vuoksi
- päivähoitoikäisten lasten pelkkään lastenhoidolliseen tarpeeseen, vaan päivähoito on ensisijainen palvelu

Tilapäinen tai säännöllinen kotipalvelu

Kotipalvelua voi saada joko tilapäisenä tai säännöllisesti annettuna palveluna

Palvelusetelillä myönnettävää apua voidaan myöntää perheelle 30 h kolmen kuukauden ajaksi kotikäynnillä tai puhelimesta tehdyn arvion perusteella. Jos perheen kotipalvelun tarve jatkuu, arvioidaan perheen tilanne uudelleen kotikäynnillä. Tämän jälkeen on mahdollisuus 20 h jatkopäätökseen seuraavan kolmen kuukauden ajaksi. Tämän jälkeen palvelusetelillä annettavaa palvelua ei katsota enää tilapäiseksi avuntarpeeksi, vaan asiakasperhe tulee siirtää oman toiminnan piiriin.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti itselleen mieluisan tilapäisen kotipalvelun tuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien joukosta.