



Lapsiperhepalvelut

PALVELUNTUOTTAJAN SÄÄNTÖKIRJA

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUUN

©Phhyky/Kuitunen

SISÄLLYS

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus sekä määritelmät	3
2. Lapsiperheiden kotipalvelu palveluna	5
3. Palveluseteliprosessi palveluntuottajan näkökulmasta	7
3.1 Palveluntuottajan rooli	7
3.2 Palvelusetelin arvo	8
3.3 Palvelusetelin laskutus	9
3.4 Erillisten matkakustannusten korvaus palveluntuottajalle	9
3.5 Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö	10
4. Palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta	11
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet	13
5.1 Palveluntuottajan muut huomioitavat seikat	15
5.2 Henkilöstöresurssi ja osaaminen	15
6. Vaadittava raportointi ja valvonta	17
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	18
8. Toimitettavat liitteet	19

Muutokset:

30.7.2019 Muutettu ohjeistusta rikostaustaotteen toimittamisesta

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus sekä määritelmät

Palveluseteli on ollut käytössä lapsiperheiden kotipalvelussa Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän (myöh. Phhyky) alueella alkaen heinäkuusta 2017. Sillä halutaan turvata palveluiden saataavuus ja lisätä asiakkaiden valinnanmahdollisuutta palvelua käytettäessä.

Tässä ohjeistuksessa Phhyky asettaa palvelusetelilain 5 § mukaiset perusteet hyväksymisestä kahteen eri palvelusetelityyppiin: lapsiperheiden kotipalvelun ja lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelun palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottajaksi hakeutuvan on perehdyttävä huolellisesti ohjeisiin.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjaan ja hakemuslomakkeeseen/-vaatimukseen ja ilmoittaa muutoksista sen jälkeen kirjallisesti palveluntuottajalle. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua uusiin ohjeisiin, voidaan sopimus purkaa siitä määritetyn ohjeen mukaisesti ja tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymälle. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymälle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sopimuksen myötä palveluntuottaja on veloitettu noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain 4.4 § pykälän mukaisesti kunnan/kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteristä. Poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajana.

Vaatimuksista, joita palveluntuottajaksi hakeutuvalta vaaditaan, löytyy tarkemmin palveluntuottajaksi hakeuduttaessa kohdassa 3.

Sääntökirja astuu voimaan 1.9.2019 ja on voimassa toistaiseksi. Siihen tehtävät muutokset ilmoitetaan sisällysluettelon alla, sivulla 2.

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on henkilökohtainen/perhekohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle eikä sitä voi muuttaa rahaksi.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden.

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).

PSOP-järjestelmä tarkoittaa Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palvelusetelilyrittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

2. Lapsiperheiden kotipalvelu palveluna

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § tarkoittamaa palvelua. Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tarjota asiakasperheelle palvelua tilanteessa, jossa perhe tarvitsee apua ja tukea arjen sujumiseksi. Kotipalvelua tuotettaessa on huomioitava perheen omat voimavarat ja tuettava laadukkaalla työllä perheen omaa toimintakykyä. Palvelu tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan kodissa tai sen välittömässä lähiympäristössä.

Lapsiperheiden kotipalvelun ja palvelusetelin piiriin kuuluu erilaisissa elämäntilanteissa eläviä asiakasperheitä.

Lapsiperheiden kotipalvelua myöntämisen kriteereinä ovat esimerkiksi

- raskauteen tai vauvanhoitoon liittyvä tuen tarve
- monikkoperheen tai monilapsisen perheen tuen tarve
- erilaiset lapsen tai vanhemman satunnaiset hoitokäynnit (terapia, lääkäri, neuvola yms.)
- akuutti kriisitilanne perheessä (esim. avioero, omaisen menehtyminen, onnettomuus)

Lapsiperheiden kotipalvelu *ei* kuitenkaan ole tarkoitettu

- yksinomaan siivoukseen tai kuljetustarpeeseen
- vanhemman opiskelun, etätyön tai työssäkäynnin turvaamiseksi
- sairaan lapsen hoitoon silloin, kun vanhemmalla on oikeus jäädä hoitamaan lasta
- henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen
- vanhemman harrastukseen

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.

Tavanomaiseen arkeen liittyviä, päivittäisiä tehtäviä ovat muun muassa

- lapsen perushoidon turvaaminen, leikki ja ulkoilu, askartelu ym.
- kodin yleisestä siisteydestä huolehtiminen (imurointi, tiskaus)
- ruoka- ja vaatehuolto
- muut kiireelliset kiinteistöhoidolliset tehtävät kuten tarpeelliset lumityöt, polttopuiden haku

Palveluntarve arvioidaan aina asiakas- ja perhekohtaisesti ja palvelun sisältö kirjataan annettavaan palvelupäätökseen. Palveluntuottajalla on velvollisuus noudattaa viranhaltijan antamaa palvelupäätöstä. Viranhaltija määrittelee päätöksessä palvelun keston, määrän ja sisällön.

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalveluna voidaan tuottaa ateriat-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Arvion tukipalvelun tarpeesta tekee Phhyky:n viranhaltija.

Tukipalveluiden käyttö tulee kysymykseen esimerkiksi silloin, kun lapsiperheiden kotipalvelun (tai muun sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun) piirissä oleva perhe tarvitsee satunnaisesti ja lyhytaikaisesti kriisitilanteessa apua esimerkiksi viikkosiivouksen tekemiseen, ruokahuollosta suoriutumiseen tai pyykkihuoltoon.

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelussa on aina kyse avustavista tehtävistä, joiden suorittamiseen ei tarvita lain määrittämää lähihoitajan (tai vastaavaa) tutkintoa. Tukipalvelun työntekijä ei tällöin ole lasten kanssa tekemisissä tai vastaa heidän hoivastaan tai huolenpidostaan vaan työ painottuu mainittuihin muihin avustaviin tehtäviin. Rikosrekisteriote on kuitenkin oltava esitetty, koska kyse on lasten ja perheiden kanssa työskentelystä.

3. Palveluseteliprosessi palveluntuottajan näkökulmasta

3.1 Palveluntuottajan rooli

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (= €) päättää Phhyky:n hallitus.

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto. Mahdolliset hinnanmuutokset tulee ilmoittaa kerran vuodessa 1.10. – 30.11. välisenä aikana päivittämällä hinnasto PSOP- järjestelmään, josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy. Uudet hinnat astuvat tällöin voimaan 1.2. seuraavana vuonna.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

Phhyky ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain Phhyky:n omaa toimintaan vastaavaan palveluun.

Lapsiperheiden kotipalvelun tulee vastata kunnallista kotipalvelua (vastaavasta palvelusta) kokonaisuudessaan, asiakkaan tarpeen mukaan, tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Palvelusetelipäätöksellä Phhyky sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin Phhyky palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu, että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustannamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna

PSOP- järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilityksineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Phhyky:lle erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuusuuden asiakkaalta. Phhyky korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

3.2 Palvelusetelin arvo

Phhyky päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa vain tuntihinnan, ½ t arvo on suoraan puolet tuntihinnasta.

Palvelusetelin arvo on määritetty (1.6.2019):

lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli 35 €/ tunti,

lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli 30€/ tunti (sis.matkakulut)

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelusta veloittettava hinta on 30€/h, joka on samalla palvelusetelin arvo (per/h.). Tämän lisäksi asiakkaalta ei veloiteta matkakustannuksia.

Lapsiperheiden kotipalvelua koskevan palvelupäätöksen tekee johtava perheohjaaja tai palveluesimies.

Viranomainen määrittelee kuinka monelle tunnille, mille ajalle ja millaisella sisällöllä palveluseteli myönnetään. Samalla määritellään myös sen voimassaoloaika.

Palveluntuottaja määrittelee palvelulleen hinnan, oman toimintahinnastonsa mukaisesti.

Palveluntuottajan on huomioitava, että kotipalvelun tukipalvelun hinta on aina kiinteä eikä sen lisäksi veloiteta matkakustannuksia, kts. kohta 2.

Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvon kustannukset. Asiakas vastaa myös palveluntuottajan mahdollisesti veloittamista matkakustannuksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan kerran kalenterivuodessa, kts. kohta 3.1

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

3.3 Palvelusetelin laskutus

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelupäätöksen mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa Phhyky:ää enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa PSOP:n ohjeiden mukaan jälkikäteen Phhyky:ä asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu PSOP:n kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin tuntiarvosta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päätös viranomaiselle.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

3.4 Erillisten matkakustannusten korvaus palveluntuottajalle

Asiakaskäynneistä, joissa muodostuu korvattavaa matkaveloitusta, huolehtii matkakuluista asiakas. Palveluntuottaja sopii erikseen niiden veloituksesta suoraan asiakkaalta.

Palveluntuottaja voi veloittaa asiakkaalta matkakulut asiakkaan asuinkunnan mukaisesti niin, että lähtö- ja pääte pisteet ovat:

- Asikkala: terveysasema, Terveystie 1, 17200 Vääksy
- Hartola: kunnanvirasto, Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Hollola: kunnanvirasto, Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: kunnanvirasto, Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Järvelä: kunnanvirasto, Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: sosiaalivirasto, Vapaudenkatu 23a, 15100 Lahti
- Myrskylä: terveysasema, Oikotie 2, 07600 Myrskylä
- Padasjoki: terveysasema, Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Pukkila: terveysasema, Hallitustie 2 B, 07560 Pukkila
- Orimattila: terveysasema, Terveystie 1, 16300 Orimattila

3.5 Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö

Laadukas lapsiperheiden kotipalvelu ja/tai tukipalvelu edellyttää palvelun myöntävältä ja palvelua tuottavalta taholta rehtiä ja saumatonta yhteistyötä ja keskustelua asiakkaan aseman ja saaman palvelun takaamiseksi. Sopimusta tehdessä tähän sitoutuvat molemmat osapuolet, jotta voidaan varmistaa luottamuksellinen ja turvattu asiakassuhde.

Phhyky sitoutuu selvittämään asiakkaalle puolueettomasti kaiken keskeisen ja käytettävissä olevan tiedon palveluseteliin liittyen, kuten sen prosessin ja toimintakäytännöt sekä asiakkaan aseman palveluseteliä käytettäessä. Lisäksi asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluita, jotta asiakas voi omatoimisesti valita itselleen sopivan palveluntuottajan.

Palveluntuottajalla tulee olla ymmärrys seuraavasta lainsäädännöstä, jota käytetään lapsiperheiden kotipalvelun sekä palvelusetelituotannon taustalla:

Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 679/2016
Kuluttajansuojalaki 38/1978
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
Lastensuojelulaki 417/2017
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Tietosuojalaki 1050/2018
Työturvallisuuslaki 738/2002

4. Palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän valtuuttama viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja arvioinut palvelutarpeen käytettävissä olevin tiedoin. Viranhaltijalla on ollut käytössään tieto, jonka pohjalta hän arvioi palvelun sisällön, tarvittavien käyntikertojen määrän ja vuorokauden aika sekä muut palvelutuotantoon vaikuttavat seikat.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon myöntämisen perusteet. Asiakas itse tekee valinnan siitä, haluaako hän kunnallisen lapsiperheiden kotipalvelun vai käyttääkö palvelusetelituottajaksi hyväksyttyä palvelun tuottajaa. Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Phhyky ne omana toimintana tuottaa.

Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta.

Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>

Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetuma- tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista, 785/1992 6 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelin myöntänyt viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuk-

sesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Tätä sopimussuhdetta

koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakas toimittaa Phhyky:ltä saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Phhyky:ää palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisesti oikeussuojakeinoihin. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuollon asiakaslaki, 23.1 §). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen PSOP- järjestelmän kautta.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain silloin, kun

- palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.
 - palveluntuottaja on merkitty yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin (AVI).
 - palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
 - palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa säättäviä lakeja, määräyksiä ja ohjeita; kuten voimassaolevaa työsopimuslain-säädäntöä ja alan työehtosopimuksia sekä hyvää yhteistyötä.
 - palveluntuottajalla on palvelusetelilaissa tarkoitettu voimassa oleva vastuuvakuutus. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
 - palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- Palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, joka edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta:
 - ◆ Kotipalvelun asiakastyöntekijöiltä edellytetään vähintään sosiaalihuollon ammattillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen, vähintään lähihoitajan (tai vastaava) ammattipätevyys
 - ◆ Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstö on tietoinen velvollisuudestaan lastensuojelulain 25 ja 25 a §:en mukaisten ilmoitusten tekemiseksi havaitessaan tehtävässään lapsen, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

- ◆ Palveluntuottaja noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen ja toimivat tietosuojan turvaamiseksi lain ja määräysten edellyttämällä tavalla. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.
 - ◆ Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja tietoturvasitoumuksen.
 - ◆ Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakaskirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaavaksi nimetty henkilö.
- Palveluntuottajan sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Selvitys on oltava jokaiselta, joka työskentelee lapsiperheissä. Taustaselvitys tulee pyydettyä esittää Phhyky:n viranhaltijalle.
 - Palveluntuottaja vaalii toiminnassaan asiakkaan oikeutta laadukkaisiin ja tarkoituksenmukaisiin sosiaalipalveluihin ja huolehtii asianmukaisesti reklamaatioiden käsittelystä sekä siitä, että reklamaatiot tulevat tiedoksi palvelun järjestäjälle
 - Palveluntuottaja on tietoinen, että lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelusta veloittava hinta on 30 €/h, joka on samalla palvelusetelin arvo (per/h.). Tämän lisäksi asiakkaalta ei veloiteta matkakustannuksia.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan tilaajavastuu lain (1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2 kk vanhempia. Luettelo vaadituista liitteistä yllä.

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttämisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP-järjestelmässä.

5.1 Palveluntuottajan muut huomioitavat seikat

- Palveluntuottaja ei saa Stean (ent. RAY) tai muuta kunnan maksamaa tukea. Pyydettyä palveluntuottaja toimittaa selvityksen.
- Palveluntuottaja sitoutuu eettisesti hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun:
 - ◆ toiminnasta suoritettu markkinointi ja mainonta on asianmukaista ja asiakasta arvostavaa
 - ◆ Palveluntuottaja on välittömästi yhteydessä lapsiperheiden kotipalvelun myöntäneeseen viranhaltijaan, jos havaitsee omassa tai viranhaltijan tai hänen edustajansa toiminnassa korjattavaa tai huomautettavaa tai havaitsee asiakkaan palvelutarpeen arvioidusta poikkeavaksi
 - ◆ Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä saa tehdä asiakaskyselyjä tai muuta palvelun valvontaa palveluseteliin ja sen tuotantoon liittyen
 - ◆ Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sähköisessä rekisterissä mainitut hinta- ja muut keskeiset, yritystä koskevat tiedot ovat ajantasaiset ja selkeät
 - ◆ Palveluntuottaja antaa asiakkaalle palvelusta sovittaessa perusteellisen ja riittävän selvityksen omavastuuosuudesta
- Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä sitä kysyttäessä
- Lapsiperheiden kotipalvelua tulee tarvittaessa tuottaa seitsemänä päivänä viikossa, riippumatta kellonajasta. Asiakkaan palvelutarve määrittää palveluajan.

5.2 Henkilöstöresurssi ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Palveluntuottajan palvelua toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään sosiaalihuollon henkilöstöstä annetun lain (817/2015) mukaista oikeutta toimia laillistettuna ammattihenkilönä tai nimikesuojattuna ammattihenkilönä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. Myös sijaisilla tai varahenkilöillä tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja/tai työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa ja asiakkaan palvelutarve vaihtelee käyntikertojen välillä. Palvelua on kyettävä muokkaamaan joustavasti ja tarvittaessa nopeasti kulloisenkin palvelutarpeen mukaan.

Palveluntuottajan on toiminnassaan taattava:

- että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- että palveluntuottajan työllistäessä enemmän kuin kolme työntekijää, palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
- että henkilökunnan osaaminen tuulee olla asiakkaiden tuen- ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla ja että henkilöstö kykenee antamaan riittävää ohjausta esimerkiksi eri viranomaiskontakteihin
- että palveluntuottaja huolehtii riittävällä täydennyskoulutuksella, työnohjauksella ja johtamisella henkilöstön ammattitaidon ylläpidosta
- että palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki)
- että palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja tarkistaa henkilön rikostaustatteen (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Pyydettyä palveluntuottajan on pystyttävä kirjallisesti todentamaan kuntayhtymälle, että tämä tarkistus on tehty jokaisesta työntekijästä, joka työskentelee lapsiperheissä
- että henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomen kielen taito.

6. Vaadittava raportointi ja valvonta

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saattavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille, kts. kohta 7.

Palveluntuottaja sitoutuu:

- Toimittamaan kalenterivuositain, maaliskuun loppuun mennessä Phhyky:lle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja käydyistä täydennyskoulutuksista
- Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Phhyky:lle toiminnassaan tapahtuvista oleellisista muutoksista. Tällaisia muutoksia voivat olla mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muuttaminen
- Palveluntuottajan hinnankorotus ilmoitus tulee tehdä 1.10. – 30.11. välisenä aikana kirjallisesti (kirjallinen asiakirja allekirjoituksin) ja toimittaa se tulosityksikköpäällikölle
- Palveluntuottaja muuttaa hinnaston PSOP- järjestelmään hinnankorotus esityksensä mukaisesti. Palvelunjärjestäjä hyväksyy muutoksen.
- Ks.kohta 5.2 Henkilöstöresurssi ja osaaminen erillinen ohje lapsen kanssa työskentelevän rikostaustaotteen toimittamisesta
- Tuomaan kehittämis ehdotukset Phhyky:n tiedoksi ja toimimaan yhdessä palvelun kehittämiseksi.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän asiakastietojärjestelmään kirjataan tiedot palveluprosessin käynnistymisestä. Asiakastyön kirjauksia ei tehdä Phhyky:n omaan asiakastietojärjestelmään (SosiaaliEffica).

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas tarvittaessa saa kirjallisesti pyytämällä tulostettuina tiedoksi. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymälle, jos asiakas siirtyy Phhyky:n lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaaksi. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota sosiaali- ja terveyden huollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 5 § mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18 §:n asiakkaan oikeuteen saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot, kts. kohta 5.

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava EU:n tietosuojasetuksen, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Phhyky:n antamia ohjeita. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

8. Toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan on toimitettava Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymälle seuraavat liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Kopio aluehallintoviraston luvasta
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- Esite palvelutoiminnasta
- Palveluntuottajan vastuuhenkilön rikosrekisteriote (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002) Rikosrekisteriotetta EI liitetä PSOP:n sähköiseen hakemukseen, vaan se tulee toimittaa nähtäväksi viranhaltijalle: tulosityksikköpäällikkö Niina Viholainen p. 044 4406558

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kahta kuukautta vanhempia.