



Palvelusetelisäntökirjan palvelukohtainen osa

Lapsiperheen kotipalvelu

Sisällysluettelo

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus	2
1.1. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat	2
2. Lapsiperheen kotipalvelu palveluna	3
3. Lapsiperheen kotipalvelu.....	4
3.1. Perheen tarvitseman kotipalvelun kesto ja sisältö.....	5
3.2. Kotipalvelun hinta.....	5
3.3. Lisäpalvelu	5
3.4. Palvelusetelin arvo.....	5
4. Yleistä palvelusetelistä	6
4.1. Palvelukerran peruuntuminen.....	6
4.2. Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle	7
4.3. Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö.....	7
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet.....	8
5.1. Palveluntuottajan muut huomioitavat seikat.....	10
5.2. Henkilöstöresurssi ja osaaminen	10
6. Toimitettavat liitteet	12

1.1.2026 lisätty tieto lapsiperheen kotipalvelussa käytössä olevasta kattohintaista palvelusetelistä sekä kattohinnat. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa 30 vuorokauden (ennen 60 vuorokauden) kuluessa, mikäli hän ei sitoudu sääntökirjan muutokseen.

Lisätty tieto palvelusetelin lisätietokohdasta, josta palveluntuottaja näkee asiakkaalle myönnetyn palvelun yksityiskohdat ennen Kanta-palveluiden käyttäjäksi liittymisestä.

Lisätty tieto palveluntuottajan velvollisuudesta liittyä Kanta-palveluiden käyttäjäksi

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Palveluseteli on ollut käytössä lapsiperheen kotipalvelussa Päijät-Hämeen hyvinvointialueella alkaen heinäkuusta 2017. Sääntökirja päivitettiin syksyllä 2022 ja se astui voimaan 1.1.2023 siirryttäessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueeksi. Viimeisimmät päivitykset on tehty 1.7.2024 ja 1.1.2026.

Tässä ohjeistuksessa Päijät-Hämeen hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5§ mukaiset perusteet hyväksymisestä lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottajaksi hakeutuvan on perehdyttävä huolellisesti ohjeisiin. Lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelillä halutaan turvata palveluiden saatavuus ja lisätä asiakkaiden valinnanmahdollisuutta palvelua käytettäessä.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella 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 hyvinvointialueelle. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutositmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutositmoituksen 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 hyvinvointialueen palvelusetelituottajien rekisteristä. Poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajana. Vaatimuksista, joita palveluntuottajaksi hakeutuvalta vaaditaan, löytyy tarkemmin palveluntuottajaksi hakeuduttaessa 3.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Siihen tehtävät muutokset ilmoitetaan sisällysluettelon alla, sivulla 2.

1.1. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelueteleissa on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa:

1. Yleinen osa:

Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

2. Palvelukohtainen osa:

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjan osien vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan ensisijaisesti yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Mikäli yleiseen osaan on tarpeen tehdä täsmennyksiä palvelukohtaisella osalla, tulee täsmennys kirjata selkeästi palvelukohtaiselle osalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella lapsiperheen kotipalvelu on asiakkaille maksutonta palvelua.

2. Lapsiperheen kotipalvelu palveluna

Lapsiperheen kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 790/2022 18a§ tarkoittamaa palvelua.

Lapsiperheen 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 ja tavoitteellisella työllä perheen omaa toimintakykyä. Palvelu tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan kodissa tai sen välittömässä lähiympäristössä.

Lapsiperheen kotipalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

Lapsiperheen kotipalvelun ja palvelusetelin piiriin kuuluu erilaisissa elämäntilanteissa eläviä asiakasperheitä.

Lapsiperheen kotipalvelua myöntämisen kriteereinä ovat esimerkiksi

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

Lapsiperheen 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
- ❖ vanhemman oman tai vanhempien yhteisen ajan mahdollistamiseen

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 kiinteistönhoidolliset tehtävät kuten tarpeelliset lumityöt, polttopuiden haku

Palvelutarve arvioidaan aina asiakas- ja perhekohtaisesti ja palvelun sisältö kirjataan annettavaan palvelupäätökseen, joka lähetetään asiakkaalle. Palveluntuottajille tieto asiakkaan kanssa sovitusta asioista ilmoitetaan myönnetyn setelin lisätietokohdassa, kunnes palveluntuottajan asiakastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluihin. Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan annettuja tietoja.

Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien joukosta.

3. Lapsiperheen kotipalvelu

Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen, aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät ja muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 18a §).

Palvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennalta ehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.

3.1. Perheen tarvitseman kotipalvelun kesto ja sisältö.

Palvelun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdyssä päätöksessä, joka lähetetään asiakkaalle. Palveluntuottajille tieto asiakkaan kanssa sovituista asioista ilmoitetaan myönnetyn setelin lisätietokohdassa, kunnes palveluntuottajan asiakastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluihin. Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan annettuja tietoja.

3.2. Kotipalvelun hinta

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen myöntämä lapsiperheen kotipalvelu on asiakkaille maksutonta pois lukien mahdolliset matkakustannukset.

3.3. Lisäpalvelu

Lisäpalvelulla tarkoitetaan asiakkaan palvelupäätökseen kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

3.4. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on se osuus palvelun hinnasta, jonka hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle

3.5. Kattohintainen palveluseteli

Hyvinvointialue määrittelee palvelulle enimmäishinnan. Tuottajan on tarjottava palvelu enintään tällä hinnalla tai sitä alemmalla.

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

Lapsiperheen kotipalvelussa on käytössä kattohintainen palveluseteli. Palvelusetelin arvot on määritetty 1.1.2026.

Palvelusetelin kattohinnat on määritetty palvelun toteuttamisen ajankohdan mukaan. Palveluntuottajien on sitouduttava tuottamaan lapsiperheen kotipalvelua Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaille määriteltyjen kattohintojen mukaisesti tai sen alle. Tuntihintoja ei saa ylittää.

- arki 6–21 37e/tunti
- lauantai 6–18 47e/tunti
- lauantai 18–00 72e/tunti
- sunnuntai 6–18 72e/tunti
- sunnuntai 18–00 74e/tunti

Lapsiperheen kotipalvelua koskevan päätöksen tekee virassa oleva palveluesihenkilö. Hän määrittelee kuinka monelle tunnille, mille ajalle, minä viikonpäivinä ja vuorokaudenaikoina ja millaisella sisällöllä palveluseteli myönnetään. Samalla määritellään myös sen voimassaoloaika.

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

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

4. Yleistä palvelusetelistä

4.1. Palvelukerran peruuntuminen

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun käyntikerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, voi palveluntuottaja laskuttaa käynnin Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta. Asiakas menettää sovitut tunnit eikä niitä korvata hänelle.

4.2. Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle

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

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

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Vääksy
- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Heinola: Rauhankatu 2, 18100 Heinola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Kärkölä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Sysmä: Valittulantie 5, 19700 Sysmä

4.3. Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö

Laadukas lapsiperheen kotipalvelu 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue 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 lapsiperheen 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 asiakaskirjoista 254/2015
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 790/2022
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
Lastensuojelulaki 417/20017
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Tietosuojalaki 1050/2018
Työturvallisuuslaki 738/2002

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointialue 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 voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia sekä hyvää yhteistyötä.
- palveluntuottajalla on palvelusetelilaissa tarkoitettu voimassa oleva vastuuvakuutus. Päijät-Hämeen hyvinvointialue 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 vastuuvakuutus käytäntöä.
- 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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) annetun lain mukainen, vähintään lähihoitajan (tai vastaava) ammattipätevyys. Sijaisilla tai varahenkilöillä tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

- ◆ Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstö on tietoinen velvollisuudestaan lastensuojeluilmoituksen 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 sosiaalihoitolain mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. 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 asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

- ◆ Palveluntuottaja sitoutuu dokumentoimaan suoritettua asiakastyötä valitsemaansa sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmän tulee olla liitettyä Kanta-palveluihin viimeistään 1.9.2026.
 - Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan veloituksetta palvelusta syntyneet asiakirjat Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle ennen asiakastietojärjestelmän Kanta yhteensopivuutta. Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee varmistaa palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Päijät-Hämeen hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä. Viimeistään 1.9.2026 alkaen viranomaisen saa asiakirjat suoraan Kannasta.
- ◆ 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.

- Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Selvitys on oltava jokaiselta, joka työskentelee lapsiperheissä
- Palveluntuottaja vaalii toiminnassaan asiakkaan oikeutta laadukkaisiin ja tarkoituksenmukaisiin sosiaalipalveluihin ja huolehtii asianmukaisesti reklamaatioiden käsittelystä sekä siitä, että reklamaatiot tulevat tiedoksi palvelun järjestäjälle

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialue 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. Pyydettyessä palveluntuottaja toimittaa selvityksen
- Palveluntuottaja sitoutuu eettisesti hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun:
 - ◆ toiminnasta suoritettu markkinointi ja mainonta on asianmukaista ja asiakasta arvostavaa
 - ◆ Päijät-Hämeen hyvinvointialue 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 omavastuusuudesta
- Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä
sitä kysyttäessä
- Lapsiperheen 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 sosiaalihenkilöstölaista annetun asetuksen (817/2015) mukaista oikeutta toimia laillistettuna ammattihenkilönä tai nimikesuojattuna ammattihenkilönä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. 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.

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 tulee 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, palvelun tuottaja tarkistaa henkilön rikostaustatteen (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Pyydettyessä 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. Toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan on toimitettava Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle 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)
- Oma- ja valvontasuunnitelma
- Esite palvelutoiminnasta
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta eli tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelutuotannon tietoturvasuositus
- 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. 044 440 6558

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia.