



PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA PALVELUKOHTAINEN OSA

Lapsiperheiden kotipalvelu

LUONNOS

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Voimassa 1.7.2026 alkaen

Vahvistettu aluehallituksen kokouksessa 16.6.2025 § 222

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa	1
2	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	1
3	Palvelun sisältö ja kuvaus	1
4	Palvelusetelin arvo, palvelusetelipalvelun hinnoittelu ja laskutus	3
5	Palvelun laatuvaatimukset	5
5.1	Palvelun ajankohta	5
5.2	Tilat ja välineet	5
5.3	Henkilöstö	5
5.4	Ilmoitusvelvollisuus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus	6
5.5	Palvelun sisältö	6
5.6	Raportointi	7
5.7	Palvelun peruuntuminen	7

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Jokaisessa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia.

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkaita ovat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lapsiperheet, joille on tarjottu lapsiperheiden kotipalvelun toteuttamismuodoksi palveluseteliä tai joiden on päivystyksellisesti arvioitu tarvitsevan kotipalvelua. Kotipalvelun tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Asiakas saa ohjeet kirjallisena ja tarvittaessa työntekijät ohjaavat asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin myöntämisestä tekee hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluiden virkavastuullinen työntekijä.

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

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

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

3 Palvelun sisältö ja kuvaus

Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan:

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

Lapsiperheellä on oikeus saada kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman palvelua ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Lapsiperheiden oikeudesta kotipalveluun on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, §18a). Sosiaalihuoltolain 13 § mukaisesti lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

Kotipalvelun tehtävänä on auttaa vanhempaa/vanhempia lasten- ja kodinhoidossa sekä tukea vanhemmuudessa. Kotipalvelu myös tukee ja ohjaa vanhempia lasten kasvatuksellisissa sekä arkeen liittyvissä asioissa.

Kotipalvelun apu on käytännönläheistä ja muokkautuu perheen tarpeiden mukaan ja lapsen parasta ajatellen. Työ sisältää tarvittaessa verkostotyötä perheen läheisten ja viranomaisten kanssa perheen luvalla. Kotipalvelu ei ole äkillisesti sairastuneen lapsen hoitopalvelua eikä ensisijaisesti siivouspalvelua eikä kuljetuspalvelua. Kotipalvelua ei myöskään voi saada vanhemman harrastuksen, opiskelun tai työssäkäynnin (myös etätyö) mahdollistamiseksi. Kotipalvelun työskentelylle perhe ja työntekijä määrittelevät aina tavoitteet yhdessä.

Palveluseteli myönnetään seuraavien kriteerien perusteella:

- vanhempi on väsynyt ja kuormittunut
- monikkoperheelle vauvavaiheessa
- raskauteen ja vauvan hoitoon liittyviin vaikeuksiin
- perheen arkirutiinien hallintaan ja vahvistamiseen

- vanhemman yllättävän vakavan sairastumisen tai perheen muun vaikean elämäntilanteen tai kriisin vuoksi (esim. vanhempien ero, kuolemantapaus perheessä)
- vanhemman välttämättömään asiointiin, esim. sairaala- tai terapiakäynnit (kotipalvelu auttaa tilapäisesti max 2kk).

Päivystyksellinen kotipalvelun palveluseteli

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

Esimerkkitalanteita, joissa kotipalvelun aloittaminen päivystyksellisesti on tarpeen:

- toinen vanhempi jää yksin lasten kanssa (esimerkiksi puoliso joutuu äkillisesti sairaalaan, pidätetyksi tai vieroitushoitoon) ja ei yksin pysty huolehtimaan lasten perustarpeista, eikä perheellä ole läheisverkostoa käytettävissä. Kotiin jäävällä vanhemmalla voi olla esim. sairaus, vamma, mielenterveyden haasteita tai osaamattomuutta hoitaa lasta.
- Äkilliset kuolemantapaukset tai muut kriisityön tehtävät, joissa perheessä on pieniä lapsia ja vanhemmat ovat tilanteen vuoksi tuen tarpeessa
- Tilanteet, joissa lasta ei ole sijoitettu, vaan hänelle on löydetty lähiverkostosta henkilö, joka on voinut ottaa hänet luokseen, esim. isovanhemmat. Lähiverkosto voi äkillisessä tilanteessa tarvita tukea lapsen perushoitoon.

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

4 Palvelusetelin arvo, palvelusetelipalvelun hinnoittelu ja laskutus

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen **aluehallitus** määrittelee palvelusetelin **arvon enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava**. Lapsiperheiden kotipalvelusta peritään omavastuuosuus 1.9.2025 alkaen, pois lukien päivystyksellinen kotipalvelu. **Hinnat ovat arvonlisäverottomia. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta palvelusta omavastuuosuutta.**

Myönnetyn palvelusetelin arvo on enimmäistuntihinnan mukainen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

~~Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelun hintakatto on palvelusetelin arvon ja omavastuusuuden enimmäismäärän summa.~~
Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin enimmäistuntihinta enimmäisarvo ja palvelun hintakatto on:

- 40 euroa/ tunti arkisin klo 7-18
- 45 euroa / tunti arki-iltaisin klo 18 jälkeen ja lauantaisin klo 20 saakka
- 72 euroa / tunti lauantai-illasta klo 20 sunnuntai-iltaan klo 22

Muita lisäkorvauksia ei makseta. Pyhäpäivät rinnastetaan sunnuntaihin.

~~Päivystyksellisen lapsiperheiden kotipalvelun osalta asiakkaalla ei ole koskaan omavastuuta vaan palveluseteli kattaa palveluntuottajan koko hinnan.~~

Päivystyksellisen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin enimmäistuntihinta arvo on:

- 50 euroa / tunti arkisin klo 7-18
- 55 euroa / tuntia iltaisin, arkiöisin ja lauantaisin klo 20 saakka
- 90 euroa lauantai-illasta klo 20 sunnuntai-iltaan klo 22

Muita lisäkorvauksia ei makseta. Pyhäpäivät rinnastetaan sunnuntaihin

Hyvinvointialue maksaa korvauksia vain toteutuneista palveluista. Palvelutunnit huomioidaan kokonaisina tunteina siten, että osittaiset palvelutunnit pyöristetään lähimpään kokonaiseen tuntiin ja puolikkaat tunnit pyöristetään ylöspäin.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta erikseen esimerkiksi laskutuslisää, toimistomaksuja tai matkakuluja.

~~Asiakasmaksua ei peritä päivystyksellisestä kotipalvelusta. Asiakasmaksua ei myöskään peritä tilapäisestä lapsiperheiden kotipalvelusta, kun kyseessä on sosiaalihuoltolain mukaisen perhesosiaalityön tai lastensuojelun avohuollon asiakasperhe. Maksua ei myöskään peritä, jos perheen bruttotulot alittavat perheeseen mukaisen maksuttomuuden ylärajan.~~

~~Lapsiperheiden säännöllisen kotipalvelun asiakasmaksu määräytyy asiakasmaksulain 10 e §:n mukaan maksukyvyyn, perheeseen ja palvelutuntien perusteella. Maksua ei peritä, jos perheen bruttotulot alittavat perheeseen mukaisen maksuttomuuden ylärajan.~~

~~Palvelun tuottamisen tapa ei vaikuta asiakasmaksun määräytymiseen tai maksuttomuuteen.~~

~~Palveluntuottajan tulee jatkossa laskuttaa sekä hyvinvointialuetta, että asiakasta, mikäli hänelle on määrätty omavastuuosuus.~~

~~Asiakkaan omavastuuosuuden enimmäismäärä on 40 euroa/tunti.~~

5 Palvelun laatuvaatimukset

5.1 Palvelun ajankohta

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

5.2 Tilat ja välineet

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

5.3 Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi. Lisäksi henkilöstöllä tulee olla lainsäädännön edellyttämät luvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottajan pitää huolehtia henkilöstönsä rikostaustan selvittämisestä lain (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palvelun tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Toiminnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolakia (1301/2014). Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelusta vastaavaan toimintayksikköön.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Tulkin käytöstä sovitaan palvelun järjestäjän kanssa. Tulkkauksessa käytetään hyvinvointialueen kilpailuttamaa tulkkauspalvelua erillisen ohjeen mukaisesti. Palvelusetelipäätökseen kirjataan tiedot tulkkauspalvelun tarpeesta sekä tulkattava kieli ja tulkkauskerrat.

5.4 Ilmoitusvelvollisuus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus

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

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

5.5 Palvelun sisältö

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

Palvelun tulee vastata perheen tarpeita. Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen. Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

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

- välttämätön asiointiapu

5.6 Raportointi

Palveluntuottaja kirjaa perhekohtaisen yhteenvedon 2kk välein ja toimittaa sen palvelusetelin myöntäjälle osoitteeseen perhekeskus.sihiteerit@omahame.fi. Palvelun tuottamista koskeva yhteenvedo on edellytys laskutukselle. Yhteenvedosta on selvittävä vähintään seuraavat tiedot:

- kotikäynnin ajankohta
- työntekijän nimi
- kuvaus mitä kotikäynnillä on tehty, esimerkiksi: Kotikäynti klo 9–12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä.
- onko tavoitteisiin päästy ja millä keinoin, jos ei niin miksi ei
- mikä perheen tilanne on nyt

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

5.7 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi. Hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta perheen terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta.

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

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

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