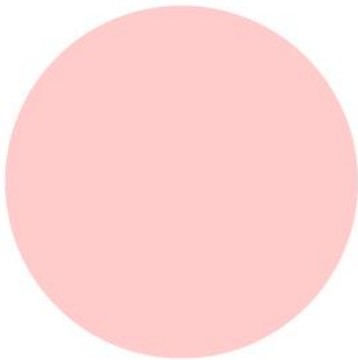




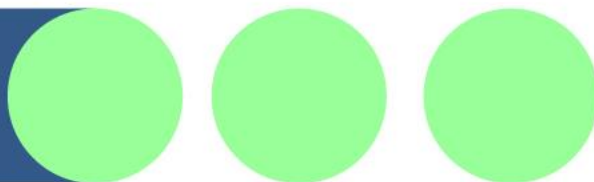
KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE 2023



Neuvonta- ja terapiapalveluiden palvelusetelien sääntökirja

Keski-Suomen hyvinvointialue

24.1.2023



Sisältö

1. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli	3
1.1 Palvelukuvaus	3
1.2 Myöntämiskriteerit	3
1.3 Myönnettävät palvelusetelituotteet.....	4
2. Palvelun sisältövaatimukset	6
3. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen	7
4. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen.....	9
5. Palse.fi-portaalin käyttäminen	11
5.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin	11
5.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa	11
5.3 Yhteenvedon toimittaminen	11
6. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	11
6.1. Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus	11
6.3. Asiakasasiakirjojen palauttaminen	13

1. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli

1.1 Palvelukuvaus

Neuvonta- ja terapiaseteli on ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea tai lasten ja nuorten mielenterveystyötä perustasolla. Neuvonnan ja terapian palveluseteliin ei edellytetä diagnoosia, mutta terapiasetelin myöntäminen edellyttää riittävän arvioinnin tekemistä ja määriteltyjen kriteereiden täyttymistä (kuvattu setelikohdaisesti).

Palveluseteli on tarkoitettu lapsen tai nuoren kehityksen, vanhemmuuden, parisuhteen sekä perheen tukemiseen sekä tilanteisiin, missä tarvitaan perheasiainsovitteita. Palveluseteli on vaihtoehto Keski-Suomen hyvinvointialueen itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palvelusetelin sisällä voidaan myöntää kymmentä eri palvelua.

Palveluseteli voidaan myöntää palveluohjauksen ja arvioinnin perusteella viranhaltijapäätöksellä Keski-Suomen hyvinvointialueella asuville lapsille, nuorille ja lapsiperheille. Palveluseteli kohdentuu alle 18-vuotiaiden lasten perheisiin. Vanhemmuusterapiassa ja -neuvonnassa vanhemmalla tarkoitetaan aikuista/aikuisia, jotka perheessä toteuttavat vanhemmuutta, ei pelkästään biologista vanhemmuutta.

Neuvonta- ja terapiasetelillä toteutettu työ on pääosin lyhytterapeuttisesti suuntautunutta ja työlle asetetaan saavutettavissa olevat tavoitteet.

1.2 Myöntämiskriteerit

Neuvonta- ja terapiapalvelusetelit on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille, nuorille ja heidän vanhemmilleen Keski-Suomen hyvinvointialueella. Poikkeuksena on nuoren yksilöllisen tukiterapian ikäraja, jota voidaan myöntää 13–22-vuotiaille. Lähtökohtaisesti palveluseteli soveltuu tilanteeseen, jossa lapsella, nuorella tai perheellä ei ole tiedossa olevia monia eri ongelmia, useita palvelutahoja ja laajaa verkostotyön tarvetta.

Ohjauksia palveluseteliin voivat tehdä perheneuvolan työntekijä, pikkulapsiperheiden psykologi, nuorisovastaanoton/nuorten mtp-tiimin työntekijä ja oppilas-huollon psykologi. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina riittävään asiakas-kohtaiseen palvelutarpeen arviointiin.

Neuvonta, vanhemmuuden tuen ja perhe- ja pariterapian palvelusetelituotteet

Neuvonnan, vanhemmuuden tai parisuhteen tukemiseen tarkoitettujen palveluseteleiden myöntäminen tapahtuu vanhemman yhteydenoton kuvauksen, palveluohjaajan ja tarvittaessa työryhmän arvioinnin perusteella. Kussakin setelituotteessa on kuvattu, minkälaiseen tilanteeseen ja tukeen seteli on tarkoitettu.

Lasten ja nuorten yksilö- ja ryhmäkohtaiset terapiasetelit

Lasten ja nuorten yksilöterapeuttisen tuen ja ryhmämuotoisten terapiapalveluiden myöntäminen edellyttää perheneuvolassa, oppilashuollossa tai nuorten mtp-tiimissä terapian tarpeen arviointia, hoito- tai palvelusuunnitelman tekemisen ja palvelusetelin kriteereiden täyttymistä. Lääkäri on tarvittaessa mukana terapian tarpeen ja palvelusetelisopivuuden arvioinnissa. Palvelusetelillä toteutettu lasten tai nuorten terapia soveltuu tukimuodoksi lähtökohtaisesti lievien tai keskivaikeiden oireiden tai lievän toimintakyvyn alenemisen hoitamisessa.

1.3 Myönnettävät palvelusetelituotteet

Neuvonta

- vanhemmuuden, parisuhteen tai perheen tuki
- enintään 10 x 60 min (yksin käyvä vanhempi)
- enintään 10 x 90 min (molemmat vanhemmat)

Vanhemmuusterapia

- vanhempien voimavarojen ja vanhemmuustaitojen tuki
- 10 x 60 min (yksin käyvä vanhempi), harkinnan perusteella max 15 krt
- 10 x 90 min (molemmat vanhemmat), harkinnan perusteella max 15 krt

Pariterapia

- parisuhteen ja puolisoiden keskinäisen vuorovaikutuksen tuki
 - akuuttien kriisien ensikäsittelyä jo toteutettu ennen terapiaprosessia
- 10 x 90 min, harkinnan perusteella max 15 krt

Perheterapia

- perheen ihmissuhteiden, vuorovaikutuksen ja toimintakyvyn tuki
- akuuttien kriisien ensikäsittelyä jo toteutettu ennen terapiaprosessia
- 10 x 90 min, harkinnan perusteella max 15 krt

Perheasiainsovittelu

- vanhempien tuki lasta koskevien ratkaisujen ja sopimusten tekemiseksi
- avio- ja avoeroa miettiville, erojärjestelyjä tekeville tai kun tehdyt sopimukset eivät toimi
- 5 x 90 min

Lapsen yksilöllinen tukiterapia

- alle 13-vuotiaille lapsille
- lapsen tunne-elämän, käyttäytymisen ja myönteisen minäkuvan tuki
- myönnettyyn määrään voi sisältyä tarvittava määrä vanhempien tai muiden läheisten tapaamisia ja muuta asiakastyötä (mm. hoitoneuvottelu, yhteydet lapsen verkostoon)
- 20 x 60 min, harkinnan perusteella max 30 x 60 min

Nuoren yksilöllisen tukiterapia

- 13–22-vuotiaille nuorille
- tunne-elämän tuki, ahdistuksen hallintataitojen ja vuorovaikutustaitojen tuki
- myönnettyyn määrään voi sisältyä tarvittava määrä vanhempien tai muiden läheisten tapaamisia ja muuta asiakastyötä (mm. hoitoneuvottelu, yhteydet nuoren verkostoon)
- 10 x 60 min tai 20 x 60 min harkinnan ja tavoitteiden mukaisesti

Lapsen terapeutin ryhmätoiminta

- lapsen tunne-elämän, käyttäytymisen ja sosiaalisten taitojen tuki
- lasten ryhmään sisältyy tarvittava määrä vanhempien tapaamisia tai sen rinnalla järjestetään vanhemmille suunnattu ryhmä
- lasten ryhmä enintään 20 x 60 min
- lasten ryhmä enintään 20 x 90 min

Nuoren terapeutin ryhmätoiminta

- nuoren tunne-elämän, käyttäytymisen ja sosiaalisten taitojen tuki
- nuorten ryhmään sisältyy tarvittava määrä vanhempien tapaamisia tai sen rinnalla järjestetään vanhemmille suunnattu ryhmä
- nuorten ryhmä enintään 20 x 60 min
- nuorten ryhmä enintään 20 x 90 min

Vanhempien terapeuttinen ryhmätoiminta

- vanhemmuuden ja parisuhteen ryhmämuotoinen tuki
- vanhempien terapeuttinen ryhmätoiminta enintään 20 x 60 min
- vanhempien terapeuttinen ryhmätoiminta enintään 20 x 90 min

Lapsen ja nuoren yksilöllisen tai ryhmässä tapahtuvan traumatyöskentely

- lapsen ja nuoren vakautumisen ja eheytyksen tuki yksittäisen traumakokemuksen jälkeen (ei edellytä pitkää terapiaa eikä erikoissairaanhoidon tasoista hoitoa)
- lasten ryhmään sisältyy tarvittava määrä vanhempien tapaamisia tai sen rinnalla järjestetään vanhemmille suunnattu ryhmä
- myönnettyyn setelimäärään voidaan sisällyttää tarvittava määrä muuta asiakastyötä (esim. hoitoneuvottelu, yhteydet lapsen tai nuoren verkostoon)
- yksilöllinen traumatyöskentely 20 x 60 min, harkinnan perusteella max. 30 x 60 min
- ryhmässä tapahtuva traumatyöskentely 20 x 60 min
- ryhmässä tapahtuva traumatyöskentely 20 x 90 min

Lapsen tai nuoren yksilöllinen tai ryhmässä tapahtuva musiikkiterapia

- lapsen tai nuoren tunne-elämän ja vuorovaikutuksen tuki
- lapsen ja nuoren terapiaan sisältyy tarvittava määrä vanhempien tai muiden läheisten tapaamisia ja muuta asiakastyötä (esim. hoitoneuvottelu, yhteydet lapsen verkostoon)
- yksilöllinen musiikkiterapia 30 x 60 min, harkinnan perusteella max. 60 x 60 min
- ryhmässä tapahtuva musiikkiterapia enintään 20 x 60 min
- ryhmässä tapahtuva musiikkiterapia enintään 20 x 90 min

2. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan antamat neuvonta- ja terapiapalvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Palveluntuottaja noudattaa hyviä arviointi- ja hoitokäytäntöjä. Hyvällä arviointi- ja hoitokäytän-

nöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen palvelun noudattamia käytäntöjä, jotka perustuvat kokemukseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön. Tapaamisten sisältö ja tiheys sovitaan asiakkaan tarpeiden ja työskentelyn tavoitteiden mukaan.

Palveluntuottajalle suositellaan oman erikoisalansa työnohjausta ja ammattitaidon ylläpitämistä täydennyskoulutuksilla säännöllisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen palvelusetelituotteeseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty.

3. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Neuvonta- ja terapiatyötä toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettujen lakien (817/2015 ja 559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa kyseistä ammattia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että neuvontaa ja terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai kansallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta, työnohjauksesta ja täydennyskoulutuksesta.

Lasten kanssa työskentelyn johdosta rikosrekisteri tarkistetaan palvelun vastuuhenkilöltä silloin, kun hän hakeutuu tuottajaksi ja toiminta alkaa. Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitää listaa, jonka hyvinvointialueen viranomainen voi pyytää nähtäväksi.

Vanhemmuus-, pari- ja perheneuvontaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutusta ja lisäksi pari- ja perhetyön täydennyskoulutusta, jonka laajuus on vähintään 30 op sekä kokemusta perheiden ja parien kanssa tehtävästä työstä vähintään kahden vuoden ajalta.

Vanhemmuus- ja perheterapiaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutuksen lisäksi vähintään 3-vuotinen erityistason perheterapiakoulutus sekä kokemusta terapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta. Lisäksi voidaan hyväksyä muu soveltuva erityistason psykoterapiakoulutus, jonka lisäksi on suoritettu perheterapiaan liittyvä lisäkoulutus (vähintään 30 op).

Pariterapiaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutuksen lisäksi vähintään 3-vuotinen erityistason pari- tai perheterapiakoulutus tai yhdistetty pari- ja perheterapiakoulutus sekä kokemusta pariterapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta. Lisäksi voidaan hyväksyä muu soveltuva erityistason psykoterapiakoulutus, jonka lisäksi on suoritettu pariterapiasta lisäkoulutus (vähintään 30 op).

Perheasiainsovittelua toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin tai sosiaalityöntekijän tai muuta soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi edellytetään, että sovittelijana toimivalla henkilöllä on kokemusta perheneuvonta- tai perheoikeudellisesta työstä tai lastensuojelusta sekä sovittelijan pätevyyden tuottama sovittelukoulutus ja riittäväksi katsottavaa kokemusta sovittelijana toimimisesta. Sovittelijana toimivalla tulee olla voimassa oleva lupa Aluehallintovirastolta toimia sovittelijana.

Perheasiainsovittelusta säädetään avioliittolaissa (5. luku ja 23 §) ja sosiaalihuoltolaissa (14 §). Sitä koskee erityinen vaitiolovelvollisuus. Työskentelystä ei edellytetä erillistä yhteenvetoa, vaan koonti käyntikerroista.

Lapsen yksilöllistä tukiterapiaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään lääkärin, psykologin, sosiaalityöntekijän, sairaanhoitajan peruskoulutus tai muu soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus, vähintään 3-vuotinen erityistason psykoterapiakoulutus sekä vähintään 2 vuoden kokemusta terapiatyöstä ja kokemusta lasten kanssa työskentelystä viimeisen 5 vuoden aikana.

Nuoren yksilöllistä tukiterapiaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään lääkärin, psykologin, sosiaalityöntekijän, sairaanhoitajan peruskoulutus tai muu soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus ja vähintään 3-vuotinen erityistason psykoterapiakoulutus. Nuorten terapiaa toteuttavalta edellytetään vähintään 2 vuoden kokemusta terapiatyöstä ja kokemusta nuorten kanssa työskentelystä viimeisen 5 vuoden aikana. Suositellaan lisäksi perehtyneisyyttä lyhytpsykoterapeuttisiin menetelmiin.

Terapeuttista ryhmätoimintaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutusta tai muuta terapeuttiseen ryhmätyöskentelyyn soveltuvaa amk- tai yliopistotasoista koulutusta. Lisäksi edellytetään ryhmien ohjaamiseen liittyvää täydennyskoulutusta (vähintään 30 op) sekä kokemusta ryhmien kanssa tehtävästä työstä useamman ryhmän osalta.

Lasten ryhmissä sekä lasten ryhmien rinnalla toteutettavissa vanhempainryhmissä on molemmissa oltava vähintään yksi edellä mainitut vaatimukset täyttävä ryhmänohjaaja.

Vanhemmille tarjottavien parisuhderyhmien osalta edellytetään peruskoulutuksen lisäksi vähintään 3-vuotinen erityistason pariterapiakoulutus tai yhdistetty pari- ja perhe-terapiakoulutus sekä kokemusta terapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta.

Terapeuttista traumatyöskentelyä toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin tai lääkärin peruskoulutuksen lisäksi vähintään 3-vuotinen erityistason psykoterapiakoulutus ja lasten EMDR--terapeutin koulutus tai traumapsykoterapeutin koulutus sekä kokemusta lasten kanssa tehtävästä traumatyöskentelystä.

Musiikkiterapiaa toteuttavalta henkilöltä edellytetään musiikkiterapeutin pätevyyttä. Ammatillinen musiikkiterapiakoulutus antaa musiikkiterapeutin pätevyyden. Kouluttajatahoja on useita. Koulutus- ja pätevyysvaatimuksista vastaa SUMUKE-työryhmä. SUMUKE-hyväksytyt (suomalaisen musiikki-terapiakoulutuksen kehittämistyöryhmä) koulutukset tuottavat ns. Kela-kelpoisuuden, jolloin koulutuksen suorittanut musiikkiterapeutti voi solmia Kansaneläkelaitoksen kanssa sopimuksen musiikkiterapiapalvelujen tuottamisesta Kelan korvaamana.

4. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

1. Neuvonta

- a. neuvonta 60 min 72 €
- b. neuvonta 90 min 108 €

2. Vanhemmuus-, pari-, perheterapia, perheasiainsovittelu sekä lapsen ja nuoren yksilöllinen tukiterapia ja lapsen ja nuoren yksilöllinen traumatyöskentely

- a. vanhemmuusterapia 60 min 80 €
- b. vanhemmuusterapia 90 min 120 €
- c. pariterapia 90 min 120 €
- d. perheterapia 90 min 120 €
- e. perheasiansovittelu 90 min 120 €
- f. lapsen tai nuoren yksilöllinen tukiterapia 60 min 80 €
- g. lapsen tai nuoren yksilöllinen traumatyöskentely 60 min 80 €

3. Terapeuttinen ryhmätoiminta ja lasten ryhmämuotoinen traumatyöskentely

- a. lasten tai nuorten terapeuttinen ryhmätoiminta 60 min 64 €
- b. lasten tai nuorten terapeuttinen ryhmätoiminta 90 min 85 €
- c. vanhempien terapeuttinen ryhmätoiminta 60 min 64 €
- c. vanhempien terapeuttinen ryhmätoiminta 90 min 85 €
- c. lasten tai nuoren ryhmämuotoinen traumatyöskentely 60 min 80 €
- d. lasten tai nuoren ryhmämuotoinen traumatyöskentely 90 min 120 €

4. Lapsen tai nuoren yksilöllinen tai ryhmässä tapahtuva musiikkiterapia

- a. lapsen tai nuoren yksilöllinen musiikkiterapia 60min 80 €
- b. lasten tai nuorten ryhmämuotoinen musiikkiterapia 60min 64 €
- c. lasten tai nuorten ryhmämuotoinen musiikkiterapia 90 min 85 €

5. Palaute/työskentelyn yhteenveto

- a. Palaute / työskentelyn yhteenveto 33 € / kpl

Neuvonta- ja terapiapalveluiden palvelusetelipalvelu on asiakkaalle maksutonta. Mahdolliset matkakustannukset sisältyvät palveluseteliin, niitä ei korvata erikseen.

Palveluntuottajalle voidaan korvata asiakkaan peruuttamattomasta käynnistä 50 % palvelusetelin arvosta (puolikas käynti). Peruuttamattomia aikoja voidaan korvata enintään kolme yhtä asiakasprosessia kohti.

5. Palse.fi-portaalin käyttäminen

5.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi-portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta.

5.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Tuottaja laskuttaa Keski-Suomen hyvinvointialuetta kuukausittain jälkikäteen Palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Keski-Suomen hyvinvointialueelle verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Kun asiakas vaihtaa palveluntuottajaa ja asiakkaan luona käydään yhtä aikaa muutaman hoitotunnin verran saattaen vaihtaen, tehdään uudelle tuottajalle lisärivi Palseen laskuttamista varten.

5.3 Yhteenvedon toimittaminen

Palveluntuottajan tulee tehdä käynneistä yhteenvedo, jossa näkyvät käyntikerrat, päivämäärät sekä tiivistetysti käyntien sisältö. Yhteenvedo lähetetään sekä hyvinvointialueelle Palse.fi-portaalin kautta että asiakkaalle. Yhteenvedon lähettäminen Palse.fi-portaalissa on edellytys viimeisen tapahtuman laskuttamiselle. Perheasiainsovittelun osalta riittää koonti käyntikerroista.

6. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

6.1. Henkilöstöä koskeva lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

Neuvontaa ja terapiaa toteuttava henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain (414/2007) 25 § 1 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille, mikäli he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tar-

peen selvittämistä. Lisäksi työntekijä on velvollinen mahdollisen rikosepäilyn perusteella tekemään ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti. Henkilöstö on tietoinen, että ennen lapsen syntymää 25 §:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus (LsL 25 c §), jos on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

Vastuu ilmoituksen tekemisestä on huolen havainneella työntekijällä, mutta hänellä on aina mahdollisuus keskustella tilanteesta palveluohjaajan kanssa. Työntekijän on myös mahdollista tehdä sosiaalihuoltolain 34 §:n mukainen yhteydenotto yhdessä asiakkaan kanssa, jotta perheen tuen tarve arvioitaisiin.

6.2. 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 tarvittaessa korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palveluohjaajaan mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaalla on tarve perua aika palveluntuottajalle, perumisen tulee tapahtua palveluntuottajan määrittelemien sääntöjen mukaisesti (mm. kuinka paljon aiemmin aika tulee perua). Palveluntuottaja ei veloita asiakasta peruuttamattomasta eikä perutusta käynnistä.

Palveluntuottaja voi sopia asiakkaan kanssa korvaavan käynnin päätöksen voimassaoloajalle. Tuottajalla on velvollisuus kertoa asiakkaalle palvelun peruuttamisen ehdoista, kun palvelusta sovitaan. Palveluntuottajalle voidaan korvata asiakkaan peruuttamattomasta käynnistä 50 % palvelusetelin arvosta (puolikas käynti). Peruuttamattomia aikoja voidaan korvata enintään kolme yhtä asiakasprosessia kohti.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palse.fi-portaalissa, jos kyseessä on asiakkaasta johtuva toteutumaton käynti, jota asiakas ei ole lainkaan peruuttanut tai peruuttaminen on tapahtunut aiheetta liian myöhään. Tieto ilmoitetaan tapahtumakirjauksen yhteydessä kirjaamalla Tarkenne-kohtaan, että kyseessä on toteutumaton käynti.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palveluohjaajalle, jos asiakas peruu toistuvasti käyntejä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta.

6.3. Asiakasasiakirjojen palauttaminen

Palveluntuottajan tulee tehdä käynneistä yhteenveto, jossa näkyvät käyntikerrat, päivämäärät sekä tiivistetysti käyntien sisältö. Yhteenveto lähetetään sekä palveluohjaajalle että asiakkaalle. Yhteenvedon lähettäminen on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiselle. Perheasiainsovittelun osalta riittää koonti käyntikerroista.

Neuvonnassa tai terapiassa syntyneet asiakasasiakirjat palautetaan säännöllisesti puolen vuoden välein rekisterinpitäjälle. Asiakirjat tulee palauttaa 31.1. (ajalta heinäkuu-joulukuu) ja 31.8. (ajalta tammikuu-kesäkuu) mennessä niiden asiakkuuksien osalta, jotka ovat päättyneet edellä kuvattujen puolen vuoden jaksojen aikana. Asiakkuudella tarkoitetaan asiakkaalle myönnettyä yhtäjaksoista palvelujaksoa.

Palveluntuottajan lopettaessa toiminnan, tulee sen palauttaa asiakasasiakirjat rekisterinpitäjälle kahden kuukauden sisällä siitä, kun yritys on lopettanut toimimisen palvelusetelituottajana lapsiperheiden kotipalvelussa. Asiakirjat tulee palauttaa paperisina tulosteina postitse, tuomalla palveluohjaajalle tai sähköisesti turva-postilaatikkoon erillisen ohjeistuksen mukaisesti.