



Vammaisten hoitoavun palvelusetelin sääntökirja

Keski-Suomen hyvinvointialue

24.1.2023



Sisältö

1. Vammaisten hoitoavun palveluseteli.....	3
1.1 Käytettävät käsitteet	3
2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	4
2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet.....	4
2.2 Palvelutarpeen arviointi	4
3. Palvelun järjestäminen	5
3.1 Palvelun tilaaminen	6
3.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen.....	6
3.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus	6
3.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus	6
3.2.3 Palvelun viivästyminen	7
4. Palvelun sisältövaatimukset	7
4.1 Kirjaaminen	7
4.2 Palvelusopimus	7
5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen.....	8
5.1 Palvelutuotantoon osallistuva henkilöstö.....	8
5.2 Yksikön vastuhenkilö	8
5.3 Henkilöstön rikostaustan selvittäminen	9
5.4 Palveluntuottajan rekisteröityminen	9
6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen.....	9
6.1. Palvelusetelin arvo	9
6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen.....	9
6.3 Matkakorvausten määräytyminen	10
7. Palse.fi-portaalin käyttäminen.....	10
7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin	10
7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa	10
8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	11
8.1 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus	11
8.2 Lastensuojelulain 25 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.....	11
8.2 Palautteet ja reklamaatiot	11
9. Lainsäädäntö.....	12

1. Vammaisten hoitoavun palveluseteli

Vammaisen lapsen tai nuoren tuen, hoidon ja hoivan järjestämisessä käytetään ensisijaisesti yleisiä palveluja, eli sosiaalihuoltolain, varhaiskasvatuslain ja perusopetuslain mukaisia palveluja. Muissa tilanteissa voidaan käyttää vammaisten hoitoapua.

Vammaisten hoitoapu on kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 2 §:n 6 momentin mukaista yksilöllistä hoitoa ja muuta huolenpitoa. Vammaisten hoitoavulla tarkoitetaan kotipalvelutyypistä ohjauksen, hoidon ja hoivan palvelua, jolla vastataan lapsen tai nuoren vammaisuudesta johtuvaan huolenpidon tarpeeseen. Hoitoavun asiakkaana on kehitysvammaisen tai autismikirjon lapsi tai nuori. Hoitoapu on kehitysvammaisen tai autismikirjon lapsen tai nuoren tukemista, ohjaamista ja avustamista. Hoitoapu on suunnitelmallista tukea, jolla pyritään asiakkaan kanssa yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan säännöllisesti.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Vammaisten hoitoavun palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille ja heidän perheilleen, joilla hoitoavun myöntämisen kriteerit täyttyvät ja joilla on mahdollisuus ja kyky palvelusetelin käyttämiseen.

1.1 Käytettävät käsitteet

1. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, joka on oikeutettu vammaispalvelulain 8 c §:n tarkoittamaan henkilökohtaiseen apuun. Asiakkaalla voidaan tässä palvelukuvauksessa tarkoittaa myös asiakkaan huoltajaa, joka käyttää puhevaltaa asiakkaan puolesta
2. Järjestäjällä tarkoitetaan Keski-Suomen Hyvinvointialuetta
3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Jäejestäjä hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.

2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Vammaisten hoitoapua voidaan järjestää ostopalveluna, omana palvelutuotantona tai palvelusetelillä. Palvelun myöntäminen perustuu aina asiakkaalle laadittavaan palvelutarpeen arvioon ja viranhaltijan päätökseen.

Hoitoavun sisältö voi olla esimerkiksi avustavia tehtäviä, kuten omaishoitajan avustamista vaikeasti monivammaisen lapsen tai nuoren hoitamisessa eli lisäksi toimimista, tai vastuullista kehitysvammaisen tai autismikirjon lapsen tai nuoren hoitamista ja ohjaamista esimerkiksi ainoan huoltajan vuorotyön aiheuttamien työvuorojen aikana. Hoitoapu toteutuu pääsääntöisesti lapsen tai nuoren kotona tai kodin lähiympäristössä esimerkiksi ulkoiluun tai harrastukseen liittyen.

Yleisimmin vammaisten hoitoapua järjestetään yksittäisiä tunteja aamuisin tai iltapäivisin 1-2 h kerrallaan helpottamaan asiakkaan kouluun lähtöä tai koulusta kotiin palaamista. Vammaisten hoitoapua järjestetään tarvittaessa myös muina ajankohtina, mukaan lukien ilta-, viikonloppu- ja yöaikainen hoito.

Vammaisten hoitoavulla ei vastata perheen äkillisestä erityistilanteesta tai kriisistä johtuvaan käytännön avuntarpeeseen esimerkiksi lapsen tai vanhemman sairastuessa. Vammaisten hoitoapua ei myönnetä siivoukseen tai muuhun kodinhoitoon liittyviin tarpeisiin, asioiden hoitamisessa tarvittavaan apuun tai toimimaan vanhemman sijalla terapia-, lääkäri- tai muilla asiointikäynneillä.

2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet

Järjestäjä päättää vammaisten hoitoavun palvelusetelin myöntämisestä.

2.2 Palvelutarpeen arviointi

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arvioon. Järjestäjä vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä tarvittaessa myös muiden perheen tilanteessa mukana olevien tahojen kanssa. Järjestäjä vastaa yhdessä asiakkaan huoltajien kanssa hänelle soveltuvan vammaisten hoitoavun järjestämistavan valinnasta.

Vammaisten hoitoavun palvelusetelin myöntäminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arvioon. Asiakkaan yksilöllinen tuen ja avustamisen tarve sekä perheen kokonaistilanne kirjataan palvelutarpeen

arvioon. Palveluseteliä voi käyttää ainoastaan palvelutarpeen arviossa sovittuun tuen ja avun tarpeeseen.

3. Palvelun järjestäminen

Vammaisten hoitoavun palveluseteli myönnetään asiakkaan käyttöön viranhaltijan tekemällä päätöksellä. Järjestäjä vastaa palvelusetelin myöntämisestä.

Palvelusetelillä toteutettavan vammaisten hoitoavun sisältö määritellään palvelutarpeen arviossa ja palvelusetelipäätöksessä. Järjestäjä antaa palvelusetelipäätöksen tiedoksi palveluntuottajalle. Asiakkaan huoltaja antaa palveluntuottajalle esimerkiksi kommunikaatiota, apuvälineiden käyttöä, lääkitystä ja toimintakykyä koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen laadukkaan avustamisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle käyttöön määräaikaisesti. Asiakkaan yksilöllistä asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin. Asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Asiakassuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta.

Palvelusetelipäätöksen jatkoa arvioidaan säännöllisin väliajoin, tarvittaessa tai vähintään 1 vuoden välein. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, järjestäjä voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaisten hoitoapua. Tarvittaessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakkaalle nimetyn työntekijän sairastuessa tai muutoin ollessa estynyt, palveluntuottaja järjestää hänen tilalleen asiakkaan tilanteeseen perehdytetyn sijaisen. Työntekijän vaihtumisesta ilmoitetaan asiakkaalle palvelusopimuksessa sovitulla tavalla etukäteen mahdollisimman nopeasti.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Palvelusuunnitelman tarkistamista varten asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa.

Asiakkaalle myönnetyllä vammaisten hoitoavun palvelusetelillä ei voida laskuttaa muita palveluja, kuin vammaisten hoitoapua. Mikäli asiakkaan huoltaja itse hankkii samalta palveluntuottajalta omakustanteisesti muita palveluja, esimerkiksi siivouspalvelua, tulee palveluntuottajan laskuttaa suoraan asiakkaan huoltajaa.

3.1 Palvelun tilaaminen

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palvelun aloittamiseksi, palveluntuottaja pyytää asiakkaan palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla tarkistetaan asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin sisältö. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta, sisällöstä ja aikataulusta siten, että ne ovat asiakkaan palvelupäätöksen mukaisia.

Lyhin tilattava palveluaika on yksi tunti. Tilausta tehdessä palveluaika tilataan puolen tunnin tarkkuudella. Asiakas voi tilata palvelua korkeintaan kolmeksi viikoksi eteenpäin.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Mahdollisista perehdyttämiseen liittyvistä tunteista sovitaan erikseen asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneen vammaispalvelun työntekijän kanssa.

3.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen

3.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua tilatun palvelun maksutta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi, ja palveluun varatut tunnit vähennetään asiakkaan palveluseteliltä.

Asiakkaan sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuva palvelun peruminen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi. Järjestäjä ei maksa asiakkaan äkillisen sairastumisen vuoksi peruuntunutta palvelua.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa järjestäjälle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

3.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle palvelusopimuksen mukaisella tavalla.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

3.2.3 Palvelun viivästyminen

Virhe- ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Asiakkaan ilmoittaessa palvelun viivästyksestä, esimerkiksi työntekijän myöhästymisestä, palveluntuottaja esittää asiakkaalle oikaisuna korvausta viivästyisestä asiakkaalle aiheutuneisiin todellisiin kustannuksiin. Jos asiakas suostuu oikaisuun, palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Hoitoavun palvelu toteutetaan laadukkaasti ja huolellisesti huomioiden asiakkaan yksilölliset tuen, ohjauksen ja avun tarpeet. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuuden säilymiseksi ja vahvistumiseksi. Asiakkaan ikä- ja kehitystaso huomioidaan palvelun toteuttamisessa.

Vammaisten hoitoapu ei sisällä asiakkaan kuljettamista. Palveluntuottajan työntekijä ei saa kuljettaa asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Asiakkaan kuljettaminen on lähtökohtaisesti huoltajan vastuulla.

Palveluntuottaja vastaa välttämättömien kertakäyttöhanskojen ja muiden työturvallisuutta turvaavien välineiden hankkimisesta ja kustannuksista silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

Työntekijän on pyydettäessä esitettävä kuvallinen henkilökortti asiakkaan luotulla henkilöllisyyden varmistamiseksi.

4.1 Kirjaaminen

Vammaisten hoitoapu rinnastetaan sosiaalihuoltolain mukaiseen kotipalveluun. Vammaisten hoitoavun toteuttamisesta tulee näin ollen tehdä asianmukaiset kirjaukset palveluntuottajan käytössä olevaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Jokainen asiakaskäynti on dokumentoitava riittävällä tarkkuudella.

4.2 Palvelusopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus sen jälkeen, kun palveluntuottaja on aktivoinut asiakkaan palvelusetelin palse.fi-portaalissa.

Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palvelusopimukseen kirjataan

myös vastuut ja velvollisuudet sekä asiakkaan että palveluntuottajan osalta esimerkiksi asiakkaan kodin avaimen luovuttamiseen ja käyttämiseen liittyen.

Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta vammaisten hoitoavun lisäksi omakustanteisesti muita palveluja (esimerkiksi siivouspalvelua), kirjataan tämä palvelusopimukseen.

Järjestäjä ei ole palvelusopimuksen osapuolena, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut sido järjestäjää.

5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

5.1 Palvelutuotantoon osallistuva henkilöstö

Vammaisten hoitoapua toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla palvelun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla hätätilanteissa.

Työntekijöillä tulee olla riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee pyydettäessä todistaa.

Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö ja hänellä tulee olla riittävä lääkehoidon osaaminen ja lääkeluvat THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomenkielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi.

Työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä tai valmiudet omaksua asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät perehtymisen jälkeen.

5.2 Yksikön vastuhenkilö

Kun yksikössä työskentelee vähintään kolme (3) työntekijää vastuhenkilö mukaan lukien, edellytetään vastuhenkilöltä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:n mukaista pätevyyttä. Tällöin hänellä tulee olla soveltuva (sosiaali- kasvatustai terveysalan) korkeakoulututkinto tai ylempi korkeakoulututkinto. Lisäksi vastuhenkilöltä edellytetään kahden vuoden aiempaa esimieskokemusta tai 25

opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Toiminnan ollessa pienimuotoista voidaan vastuuhenkilöksi hyväksyä lähihoitaja.

5.3 Henkilöstön rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Halutessaan järjestäjän edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteista.

5.4 Palveluntuottajan rekisteröityminen

Vammaisten hoitoavun palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti ilmoituksenvaraiseksi palveluntuottajaksi kunnan ylläpitämään rekisteriin sekä aluehallintoviraston kotipalveluntuottajien rekisteriin.

6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

6.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritelty tuntiarvo, joka kattaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta mitään erillis- tai lisäkustannuksia. Palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo, eikä asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuutta.

Palveluntuottajalle korvataan asiakkaalle toteutunut hoitoapu. Työntekijän matka-aikoja asiakkaan luokse ja luota ei erikseen korvata.

Vammaisten hoitoavun palvelusetelin arvo on:

34 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
39,10 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
42,50 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
44,20 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
68 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta

6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Tilaaja määrittää palvelusetelien arvot. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

6.3 Matkakorvausten määräytyminen

Kilometrikustannukset sisältyvät palveluntuottajan tuntihintaan siltä osin, kun kyse on palveluntuottajan toimipaikan ja asiakkaan kodin välisistä matkoista. Palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa näitä kilometrikuluja.

7. Palse.fi-portaalin käyttäminen

7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palse.fi-portaalissa 5 vuorokauden kuluessa toteutuneesta käynnistä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin (30 min) tarkkuudella.

Asiakaskohtaiseen palvelutapahtumaan kirjataan päivämäärän lisäksi palvelun alkamis- ja päättymisaika sekä mahdolliset poikkeamat. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Palvelutapahtumaan ei kuitenkaan kirjata toteutuneen avustamisen sisältöä.

Mikäli palvelusetelillä myönnetty tuntimäärä on ylittymässä, tulee palveluntuottajan ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään vammaispalvelussa.

7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun Keski-Suomen hyvinvointialueelta kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää hyvinvointialueelle verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa.

8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

8.1 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan tai tietoonsa tulleita epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohtailmoitus tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohtailmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

8.2 Lastensuojelulain 25 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan henkilöstöllä on lastensuojelulain (414/2007) 25 § 1 momentin mukainen ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon viranomaisille, mikäli he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen tekemään mahdollisen rikosepäilyn perusteella ilmoituksen poliisille lastensuojelulain 25 § 3 momentin mukaisesti. Poliisille tehdyn ilmoituksen lisäksi on aina tehtävä myös lastensuojeluilmoitus sosiaaliviranomaisille.

Ennen lapsen syntymää on lastensuojelulain 25 §:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus sosiaaliviranomaisille, jos on perusteltu syy epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

8.2 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle.

Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeistään kahden viikon sisällä, sekä asiakkaalle että järjestäjän yhteyshenkilölle.

9. Lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia lakeja ovat muun muassa:

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojaa-asetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)

- Työturvallisuuslaki (738/2002)