



Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun palveluseteli

Yleisen osan liite: Palvelukohtainen sääntökirja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2025

Palveluiden järjestäminen -lautakunta 14.05.2025 § 53

Sisällys

1 Soveltamisala	2
2 Palvelujen tavoite ja hakeminen	2
3 Palvelutarpeen arviointi.....	2
4 Palveluseteli.....	3
4.1 Palvelusetelijärjestelmä	3
4.2 Palvelusetelin arvo	4
4.3 Palvelusetelin myöntäminen	4
4.4 Sopimus.....	5
5 Palvelukohtainen sisältö ja palvelukohtaiset laatuvaatimukset	6
5.1 Vaatehuoltopalvelu.....	6
5.1.1 Vaatehuoltopalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset	6
5.2 Siivouspalvelu.....	7
5.2.1 Siivouspalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset.....	7
5.3 Saattajapalvelu.....	8
5.3.1 Saattajapalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset	8
6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet	9
6.1 Palveluntuottaja	9
6.2 Henkilöstö.....	10
6.3 Laadunvalvonta.....	10
6.4 Palvelun virhe	11
6.5 Palvelun peruuntuminen	11
7 Laskutus	12
8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö	13

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) järjestää asiakkaalle sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisia tukipalveluja vaatehuoltoon, siivoukseen sekä välttämättömään saattaja-apuun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Hyvinvointialue velvoittaa, että näiden tukipalvelujen palveluntuottajat noudattavat voimassa olevia palvelusetelin sääntökirjan yleisen- sekä tämän palvelukohtaisen osan määräyksiä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palvelusetelituottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen tukipalvelupäätöksen mukaisesti.

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaalle annettavaan tukipalveluun käytettyä aikaa. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä asiakirjassa tarkoitettuja tukipalveluja sekä palvelusetelillä että muilla tavoin tuotettuna palveluna.

Hyvinvointialueen rintamaveteraanien kotona asumista tukevien palvelujen palveluseteli (Palvelujen järjestämisen lautakunta 24.5.2023 § 54) vastaa rintamaveteraanien kotona asumisen tukemiseen. Lapsi- ja perhepalveluissa huomioidaan lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin (palvelujen järjestämisen lautakunta 19.4.2023 § 40) mahdollisuudet suhteessa vaatehuolto-, siivous ja saattajapalvelun palveluseteliin asiakaskohtaisesti.

2 Palvelujen tavoite ja hakeminen

Tukipalvelut ovat ennaltaehkäisevää, hyvinvointia edistävää, toimintakykyä ylläpitävää sekä henkilön omia voimavaroja tukevaa palvelua. Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelu ovat sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisia tukipalveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti.

Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun tarpeesta otetaan yhteyttä hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Palvelujen hakeminen voi tapahtua suullisesti tai oman palvelualueen palvelujen hakemuksella. Hakemuksen liitteiksi on toimitettava 30 vuorokauden sisällä hakijan tulo- ja varallisuustiedot. Tulo- ja varallisuustietojen toimittaminen koskee myös palvelun hakijan kanssa yhteistaloudessa asuvaa avo- tai aviopuolisoa.

Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun myöntämisen edellytyksenä on asiakaskohtainen, laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Arvioinnin avulla asiakkaan palvelut voidaan kohdentaa oikeanlaisiksi.

3 Palvelutarpeen arviointi

Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee hyvinvointialueen viranhaltija. Päätös perustuu asiakaskohtaiseen, laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin.

Palveluntarvetta arvioidessaan asiakasohjauksen viranhaltijan tulee myös selvittää, onko asiakkaalla riittävät valmiudet hyödyntää palveluseteliä. Asiakkaan tai hänen puolestaan toimivan läheisen on ymmärrettävä palvelusetelin kokonaisuus ja sen käyttöönottoon liittyvät

toimenpiteet. Jos arvioidaan, ettei tämä onnistu, viranhaltijan on ohjattava asiakas muulla tavoin tuotettujen tukipalvelujen piiriin.

Hyvinvointialueen viranhaltija päättää palvelutarpeen arvion ja/tai mahdollisesti laaditun asiakassuunnitelman perusteella asiakkaan tukipalvelutarpeesta, palvelujen sisällöstä ja määrästä. Viranhaltija myöntää asiakkaalle palvelusetelin kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

Vaatehuollon ja siivouksen tukipalveluseteli voidaan myöntää säännölliseen tukipalvelun tarpeeseen. Saattaja-avun tukipalveluseteli voidaan myöntää kertaluonteiseen tukipalvelun tarpeeseen.

Hyvinvointialueen viranhaltija laatii tarvittaessa asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma tai muu vastaava suunnitelma on laadittava, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta (1301/2014, 39 §). Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun asiakkaan tukipalvelupäätöksen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

4 Palveluseteli

4.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu vaatehuolto-, siivous- ja/tai saattajapalvelun palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata järjestelmään viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Hyvinvointialueen viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa:

- asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä
- palvelusetelin arvo
- palveluntuottajien hinnat
- omavastuuosuuden määräytyminen
- muilla tavoin tuotetut palvelut ja niiden asiakasmaksut

Asiakas saa ohjeet palvelusetelin käyttöönottoon suullisesti ja kirjallisesti sekä tarvittaessa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät palvelukohtaiset palveluntuottajat sekä palveluntuottajien tuntihinnat. Asiakkaan on mahdollisuus vertailla vaatehuollon, siivouksen sekä saattaja-avun palvelusetelituottajia myös palveluseteliportaalissa.

Valittuaan palvelusetelituottajan asiakas on yhteydessä palveluntuottajaan, antaa tiedot palvelusetelin määrästä ja sisällöstä sekä sopii palveluntuottajan aloituksesta. Asiakas antaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen Palse.fi järjestelmään.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palvelusetelituottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

4.2 Palvelusetelin arvo

Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalveluun myönnetyn palvelusetelin arvo on tasasuuruinen. Tasasuuruinen palveluseteli on euromääräisesti samansuuruinen kaikille palvelun asiakkaille, riippumatta asiakkaan tuloista. Hyvinvointialueen aluevaltuusto päättää vuosittain asiakasmaksujen tarkastuksen yhteydessä vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun palvelusetelin arvon.

Mikäli asiakkaan valitseman palveluntuottajan tuntihinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas palvelun tuntihinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen suoraan palveluntuottajalle nk. omavastuusuutena. Palvelusetelin arvoa voidaan tarvittaessa korottaa yksilöllistä harkintaa käyttäen erillisellä viranhaltijan päätöksellä. Lapsiperhepalvelujen asiakkaille, joilla on voimassa oleva lastensuojelun asiakkuus, tukipalvelu on maksuton (417/2007, 29 §).

Asiakkaalla on oikeus ostaa palveluntuottajalta myös muita palveluja kuin hyvinvointialueen myöntämiä palvelusetelillä katettuja palveluja. Muiden palvelujen hinnasta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään, ja asiakkaan on maksettava ne kokonaisuudessaan itse. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmoittaa asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus anna palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluja.

4.3 Palvelusetelin myöntäminen

Vaatehuollon, siivouksen ja saattaja-avun tukipalveluja järjestetään hyvinvointialueen kunnissa asuville henkilöille, joiden toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Erytinen perhe- tai elämäntilanne voi myös olla peruste tukipalvelujen järjestämiselle.

Palveluseteliä myönnettäessä otetaan asiakkaan palvelutarpeen ja palvelukohtaisten myöntämisperusteiden lisäksi huomioon myös asiakkaan sekä hänen kanssaan yhteistaloudessa asuvan avo- tai aviopuolison kuukausittaiset bruttotulot sekä varallisuus. Vaatehuolto-, siivous- sekä saattajapalvelu ovat tulo- ja varallisuussidonnaisia palveluja. Palvelut kohdennetaan ensisijaisesti pienituloisille, vähävaraisille henkilöille.

Palveluseteli voidaan myöntää pienituloiselle, vähävaraiselle henkilölle, joka täyttää palvelukohtaiset hyvinvointialueen tukipalvelujen myöntämisperusteet:

Vaatehuoltopalvelu kohdennetaan henkilöille, jotka täyttävät seuraavat määritelmät;

1. Henkilö ei heikentyneen toimintakykynsä vuoksi itse selviydy vaatehuollon tehtävistä
2. Henkilön lähipiiri ei kykene avustamaan vaatehuollon järjestämisessä
3. Vaatehuoltoa ei voida järjestää muilla tavoin henkilön asuinympäristössä

Siivouspalvelu kohdennetaan henkilöille, jotka täyttävät seuraavat määritelmät:

1. Henkilö ei heikentyneen toimintakykynsä vuoksi selviydy kodin perussiisteydestä huolehtimisesta
2. Henkilön lähipiiri ei kykene avustamaan kodin perussiisteydestä huolehtimisessa

3. Henkilöllä tai hänen lähipiirillään ei ole mahdollisuutta järjestää siivouspalvelua muulla tavoin

Saattajapalvelu kohdennetaan henkilöille, jotka täyttävät seuraavat määritelmät:

1. Henkilö ei heikentyneen toimintakykynsä vuoksi selviydy itsenäisesti välttämättömän asioinnin hoitamisesta ja asioinnin hoitamatta jättäminen saattaisi lisätä henkilön palvelutarvetta
2. Henkilön lähipiiri tai muut toimijat eivät kykene avustamaan välttämättömän asiointitarpeen järjestämisessä
3. Kuljetuspalvelun saattaja-apu ei ole riittävä tuki välttämättömään, turvalliseen asiointiin

Palvelusetelin kuukausikohtainen määrä, sisältö ja voimassaolo määritellään palvelusetelipäätöksessä sekä asiakkaalle laaditussa asiakassuunnitelmassa. Vaatehuollon ja siivouksen palveluseteli voidaan myöntää pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevana palveluna, mutta palveluntarve tarkastetaan säännöllisesti ja tarvittaessa. Asiakkaan palveluntarve arvioidaan hyvinvointialueen viranhaltijan toimesta, yhdessä asiakkaan kanssa ennen palvelusetelipäätöksen uusimista.

Vaatehuolto- ja siivouspalvelun palvelusetelit ovat kuukausikohtaisia. Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet kalenterikuukausikohtaiset tunnit eivät siirry seuraavalle kalenterikuukaudelle. Saattajapalvelun palveluseteli on kertaluonteinen.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapaukset palveluseteliportaalissa. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalissa jo palvelusta sovittaessa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palvelualueen asiakasohjaukseen viiveettä huomionsa asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyvistä muutoksista, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan avuntarpeen määrään.

4.4 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu tukipalvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisen palvelukäynnin yhteydessä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä (palvelusetelipäätökseen perustuen), kestosta ja irtisanomisesta.

Asiakas voi solmia sopimuksen tukipalvelukohtaisesti vain yhden palvelusetelituottajan kanssa kerrallaan.

5 Palvelukohtainen sisältö ja palvelukohtaiset laatuvaatimukset

Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palveluntuottamiseen riittävä osaaminen ja/tai soveltuva koulutus, sekä osaaminen työskennellä palvelua käyttävän asiakasryhmän kanssa

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan niin, että palveluseteliä käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon palveluseteli on myönnetty. Palveluntuottaja tekee aina asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen tuottamistaan palveluista. Sopimuksessa tulee ilmetä palvelusetelin sääntökirjan yleisessä osassa olevat sopimusehdot sekä kuvata palvelun sisältö. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkaalle yrityksensä yhteystiedot.

Palveluntuottaja tekee yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa, mikäli asiakas tätä toivoo ja on antanut yhteistyölle luvan. Mikäli asiakas luovuttaa avaimensa palveluntuottajalle, on avainten hallinnasta sovittava kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa tukipalvelua asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää mahdollisuuksien mukaan myös omia voimavarojaan tehtävien suorittamisessa.

5.1 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuoltopalvelulla tarkoitetaan arkipyykin pesua (käyttövaatteet, lakanat, pyyheliinat) asiakkaan ja tämän perheen tilanteen vaatimassa laajuudessa. Vaatehuoltopalvelua ei myönnetä vaatteiden käsinpesuun, silittämiseen, mattojen ja verhojen pesuun tai mankelointiin.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan pyykkien pesu asiakkaan omalla pyykkikoneella tai pyykkituvan pesukoneella sisältyy kotihoidon palveluun, mikäli se on sisällytetty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

5.1.1 Vaatehuoltopalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset

Vaatehuoltopalvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona asiakkaan omalla pyykinpesukoneella. Vaatehuoltopalvelu voidaan toteuttaa myös asiakkaan kodin läheisyydessä olevassa taloyhtiön pesutuvassa, jonka varaamisjärjestelyistä sovitaan kirjallisesti vaatehuoltopalvelun palvelusopimuksessa ja jonka mahdollisen varausmaksun asiakas maksaa itse. Vaatteiden pesussa käytetään asiakkaan hankkimia pyykinpesuaineita.

Mikäli palveluntuottaja poistuu asiakkaan kotoa siksi ajaksi, kun pyykinpesukone on päällä, tulee asiakkaan ja/tai omaisen suostumus tähän kirjata palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Mikäli pyykinpesukone jätetään päälle asiakkaan asunnossa tai pyykkituvassa palveluntuottajan poistuessa palvelutapahtumasta, kirjataan asia palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Tällöin sopimukseen kirjataan myös, kuka huolehtii pyykkien kuivumaan laitosta ja/tai noudosta pyykkituvalta.

Mikäli asiakkaan kotona tai kodin läheisyydessä ei ole pyykinpesumahdollisuutta, voidaan asiakkaan pyykit pestä pesulassa. Asiakas järjestää itse pesulapalvelut ja maksaa itse

pesulapalvelusta syntyneet kustannukset kuljetuksineen kokonaisuudessaan pesulaan. Palvelusetelillä tuotetun vaatehuoltopalvelun avulla palveluntuottaja voi tällaisessa tilanteessa avustaa asiakkaan likaisten pyykkien keräämisessä sekä puhtaan pyykin viikkaamisessa ja kaappiin laitossa.

Palveluntuottaja voi asiakkaan suostumuksella sisällyttää palvelutapahtumaan kodinhoidollisia tehtäviä, kuten liinavaatteiden vaihtaminen ja roskien ulos vienti.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- aseptinen työjärjestys (puhtaasta likaiseen)
- asianmukainen suojautuminen (mm. suojakäsineiden käyttö)
- pyykinpesumerkinnot ja symbolit
- pyykinhuollossa käytettävien pesuaineiden turvallinen käyttö
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen pyykinpesussa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)
- toiminta ensiapu- ja hätätilanteissa

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista.

5.2 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan kodin ylläpitosiivousta asiakkaan ja tämän perheen tilanteen vaatimassa laajuudessa.

Ylläpitosiivous sisältää päivittäisten asuintilojen imuroinnin, lattian kosteapyyhinnän, pölyjen pyyhinnän, WC- ja peseytymistilojen puhdistamisen ja pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, keittiötasojen ja hellan sekä jääkaapin siivous. Ylläpitosiivoukseen sisältyvät myös kodinhoidolliset tehtävät, kuten vuoteen liinavaatteiden vaihtaminen sekä roskien ulos vienti.

Ylläpitosiivoukseen ei kuulu saunan ja ikkunoiden pesu tai mattojen ja petivaatteiden ulosvienti.

Siivouspalveluun voidaan tarvittaessa sisällyttää arkipyykin pesua (käyttövaatteet, lakanat, pyyheliinat) henkilön omalla pyykinpesukoneella tai asuinympäristön välittömässä läheisyydessä (esim. taloyhtiön pesutupa). Arkipyykin pesu sisältyy tällöin siivouspalveluun myönnettyyn aikaan. Henkilö sopii asiasta yhdessä palveluntuottajan kanssa, joka noudattaa tällöin toiminnassaan myös vaatehuoltopalvelun palvelukohtaisia laatuvaatimuksia (5.1.1.).

5.2.1 Siivouspalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset

Siivouspalvelun palveluntuottajalla on oltava asianmukaiset siivousvälineet, -tarvikkeet ja -aineet, ellei käytetä asiakkaan toiveesta asiakkaan omia siivousvälineitä, -tarvikkeita ja -aineita, joka ensisijaisesti suositeltavaa. Näistä asioista sovitaan asiakkaan kanssa erikseen palvelun alkaessa. Palvelusetelituottaja ei voi periä asiakkaalta erillistä maksua palvelusetelituottajan siivousaineiden ja/tai -välineiden käytöstä. Hygieniavaatimusten mukaan palvelusetelituottajan omien siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia liinoja ja moppeja ja niiden on kestettävä konepesu 90 asteessa.

On suositeltavaa, että palvelusetelituottajan omat siivousliinat ja mopit ovat kohdekohtaisia. Jos samoja siivousliinoja ja moppeja kuitenkin käytetään useilla asiakkailla, on ne konepestävä 90 asteessa ja kuivattava ennen niiden käyttöä uudessa kohteessa. Siivousvälineet, joita ei voida konepestä (mopinvarret, imuri ym.), pyyhitään desinfiointiaineella ja puhdistetaan tarvittaessa muutoin siivouskohteiden välillä.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- aseptinen työjärjestys (puhtaasta likaiseen)
- asianmukainen suojautuminen (mm. suojakäsineiden käyttö)
- työssä käytettävien koneiden ja välineiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoito
- siivouksessa käytettävien puhdistusaineiden turvallinen käyttö
- ympäristöystävällinen siivous
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)
- toiminta ensiapu- ja hätätilanteissa

Palveluntuottajan tulee huolehtia siivouksessa käyttämiensä laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista.

5.3 Saattajapalvelu

Saattajapalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kertaluonteista avustamista välttämättömässä arjen asioiden hoitamisessa yhdessä tämän kanssa. Saattajapalvelua ei myönnetä asiakkaan puolesta asiointiin.

Saattajapalvelu tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan avustamista viranomais- ja pankkiasioinnille, tai terveydenhuollon toimipisteelle.

Saattajapalvelua myönnetään kertaluonteisesti asiakkaan ja tämän perheen tilanteen vaatimassa laajuudessa.

Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Asiakas järjestää saattajapalveluun tarvitsemansa kuljetuksen itse niin, että kuljetus sisältää myös saattajan. Asiakas voi itse päättää millaista kuljetusmuotoa käyttää. Palveluntuottaja ei saa kuljettaa saatettavaa omalla autollaan.

5.3.1 Saattajapalvelun palvelukohtaiset laatuvaatimukset

Saattaja-apua antavan palveluntuottajan henkilöstö ei millään tavoin avusta asiakasta raha-asioissa saattajatilanteen aikana.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- liikkumisessa yleisimmin käytetyt apuvälineet
- toiminta ensiapu- ja hätätilanteissa

6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

6.1 Palveluntuottaja

Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelu on asiakkaan kotiin vietävää tukipalvelutyötä. Tukipalvelutyötä tarjoavien palveluntuottajan ja palveluyksikön on oltava rekisteröitynyt sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 3 luvun tarkoittamalla tavalla. Rekisteröinnistä on oltava tehtynä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 21 §:n mukainen päätös ennen palvelutoiminnan aloittamista tai sen muuttamista. Rekisteröinnin tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Palveluntuottajan on noudatettava Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröintipäätöksen ehtoja. Voimassa ei saa olla valvontaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen päätös hyväksynnästä palvelusetelituottajaksi tuottamansa palvelun osalta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ylläpitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Kaikista palveluntuottamiseen liittyvistä merkittävistä palvelutoiminnan muutoksesta tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 21 §:ssä tarkoitettu päätös valvontaviranomaisen toimesta.

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Palveluntuottaja kirjaa Palse.fi järjestelmään asiakaskohtaisen palvelupalautteen kerran kuukaudessa. Palvelupalautteeseen kirjataan lyhyt kuvaus käynneillä tehdyistä asioista. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata. Hyvinvointialueen viranhaltija tarkastaa palvelupalautteen palvelun jatkoa arvioitaessa.

Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, tukipalvelusetelin riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan/vastuuhenkilön tulee ottaa viiveettä yhteyttä palvelun myöntäneeseen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen, kuten sosiaalihuoltolain (1301/2014) 40 § edellyttää.

lääkille ja vammaisille asiakkaille palveluita tuotettaessa palveluntuottajan tulee tarkastaa työntekijän rikosrekisteriotte, kun hän palkkaa työntekijän ensi kertaa sellaiseen työ- tai palvelusuhteeseen yhden (1) vuoden sisällä vähintään kolmen (3) kuukauden mittaiseksi ajaksi, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa, taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti (741/2023).

Lapsiperheille palveluita tuotettaessa rikosrekisteriotteen tarkastamisessa sovelletaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa tarkastamistaan rikosrekisteriotteista lain edellyttämällä tavalla.

Hyvinvointialue määrittelee vuosittain vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun palvelusetelille tuntikohtaisen kattohinnan, jota palvelusetelituottaja ei saa ylittää. Palvelusetelituottajan tuntihinnan tulee sisältää kilometri- ja toimistokorvaukset, hyvinvointialueen osuuden palvelusta, sekä asiakkaan omavastuuosuuden. Vaatehuolto-, siivous- ja saattajapalvelun palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja hyväksyy kattohinnan. Palvelusetelituottaja voi halutessaan hinnoitella tuntihintansa kattohintaa alemmaksi, jolloin asiakkaan omavastuuosuus pienenee. Tuntihinnan ollessa palvelusetelin arvoa pienempi, hyvinvointialue maksaa ainoastaan palvelun tuntihinnan.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa alihankkijaa. Alihankkijalla tulee olla palvelutuotantonsa rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 3 luvun tarkoittamalla tavalla. Rekisteröinnistä on oltava tehtynä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 21 §:n mukainen päätös ennen palvelutoiminnan aloittamista tai sen muuttamista. Rekisteröinnin tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Palveluntuottajan on noudatettava Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröintipäätöksen ehtoja. Voimassa ei saa olla valvontaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä.

Palveluntuottajan alihankkijalla tulee olla Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen päätös hyväksynnästä palvelusetelituottajaksi tuottamansa palvelun osalta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ylläpitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Alihankintaketju voi olla enintään kaksiportainen, alihankkijoiden ketjuttaminen on kiellettyä. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta, kuten omastaan.

6.2 Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan ja asiakkaan niin toivoessa myös tämän omaisten kanssa.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito asiakkaan asiointikielen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää henkilöstöluetteloa, joka toimitetaan hakemuksen yhteydessä sekä erikseen pyydettyä. Henkilöstöluettelosta tulee ilmetä:

- nimi ja koulutus (palveluntuottamiseen soveltuva koulutus)
- kielitaito

Kotiin vietävässä palvelussa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijä esittää kuvallisen henkilökortin asiakkaan luokse mentäessä. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

6.3 Laadunvalvonta

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja hyvään kohteluun. Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Palveluntuottajan oma omavalvontasuunnitelma ohjaa palvelun laatua. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään vähintään asiakaspalautetta sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan on raportoitava hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava hyvinvointialuetta kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

6.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

6.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa palveluntuottaja yhteyttä hyvinvointialueen viranhaltijaan mahdollisen palvelun järjestämiseksi.

Palveluntuottajan tulee sopia kirjallisesti asiakkaan kanssa, milloin sovitun käynnin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, ettei siitä tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

7 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 936
00074 CGI

OVT-tunnus: 003732213393

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Palveluntuottajat, joilla ei itsellään ole käytössä sähköiseen laskutukseen soveltuvaa ohjelmistoa, voivat luoda laskunsa aitoina verkkolaskuina CGI:n toimittajaportaalin avulla. Toimittajaportaaliin voi liittyä lähettämällä pyynnön sähköpostiosoitteeseen talous@itauusimaa.fi. Viestissä tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus ja vastuuhenkilön sähköpostiosoite. Sähköpostiosoitteen tulee olla henkilökohtainen.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut:
 - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti

- d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
3. Lastensuojelulaki (417/2007)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
6. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
7. Tietosuojalaki (1050/2018)
8. Työturvallisuuslaki (738/2002)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta (616/2021)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
12. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
13. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
14. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
15. Asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)