



Servicesedel för klädvårds-, städ- och ledsagartjänst

Bilaga till den allmänna delen: Servicespecifik regelbok

Östra Nylands välfärdsområde 2025

Nämnden för ordnande av tjänster 14.05.2025 § 53

Innehåll

1 Tillämpningsområde	1
2 Målet med tjänsterna och ansökande	2
3 Bedömning av servicebehovet	2
4 Servicesedeln	3
4.1 Servicesedelsystemet	3
4.2 Servicesedelns värde	4
4.3 Beviljande av servicesedel	4
4.4 Kontrakt	5
5 Servicespecifikt innehåll och servicespecifika kvalitetskrav	6
5.1 Klädvårdstjänst	6
5.1.1 Servicespecifika kvalitetskrav för klädvårdstjänsten	6
5.2 Städttjänst	7
5.2.1 Servicespecifika kvalitetskrav för städtjänsten	7
5.3 Ledsagartjänst	8
5.3.1 Servicespecifika kvalitetskrav för ledsagartjänsten	8
6 Serviceproducentens rättigheter och skyldigheter	9
6.1 Serviceproducenten	9
6.2 Personal	10
6.3 Kvalitetskontroll	11
6.4 Fel i tjänsten	11
6.5 Inställning av tjänsten	12
7 Fakturering	12
8 Lagstiftning som styr tjänsten	14

1 Tillämpningsområde

Denna regelbok iakttas när Östra Nylands välfärdsområde (nedan välfärdsområdet) på det sätt som anges i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) ordnar

stödttjänster för klädvård, städning samt nödvändig ledsagarhjälp för klienter inom tjänster för äldre i överensstämmelse med 19 § i socialvårdslagen (1301/2014). Vårdsområdet ålägger serviceproducenterna av dessa stödttjänster att iaktta de gällande bestämmelserna i den allmänna delen av regelboken för servicesedel samt denna servicespecifika del.

Klienten har rätt att använda servicesedeln endast för betalning av tjänster producerade av en servicesedelproducent som godkänts av vårdsområdet och enligt denna regelbok i enlighet med det personliga beslutet om stödttjänster.

Med servicesedel ersätts endast tid som går åt till en stödttjänst som ges till klienten. Klienten beviljas inte samtidigt de stödttjänster som avses i denna handling både med servicesedel och som tjänst som produceras på annat sätt.

Vårdsområdets servicesedel för tjänster som stöder frontveteranernas boende hemma (nämnden för ordnande av tjänster 24.5.2023, § 54) ansvarar för att stödja frontveteranernas boende hemma. I barn- och familjetjänsterna beaktas klientspecifikt vilka möjligheter en servicesedel för hemservice för barnfamiljer ger jämfört med servicesedeln för klädvård, städning och ledsagartjänst (nämnden för ordnande av tjänster 19.4.2023, § 40).

2 Målet med tjänsterna och ansökande

Stödttjänster är tjänster som förebygger, främjar välbefinnandet, upprätthåller funktionsförmågan samt stödjer personens egna resurser. Klädvårds-, städ- och ledsagartjänsterna är stödttjänster enligt 19 § i socialvårdslagen (1301/2014) som skapar och upprätthåller sådana förhållanden i en persons hem att personen så självständigt som möjligt kan klara av de funktioner som hör till det dagliga livet.

Angående behovet av klädvårds-, städ- och ledsagartjänst ska man kontakta klienthandledningen i vårdsområdet. Tjänsterna kan ansökas muntligen eller med en ansökan om tjänster vid det egna serviceområdet. Som bilagor till ansökan ska inom 30 dygn inlämnas sökandens inkomst- och förmögenhetsuppgifter. Plikten att lämna inkomst- och förmögenhetsuppgifter gäller även en sambo eller maka/make som bor i ett gemensamt hushåll med den sökande.

Förutsättningen för att en klädvårds-, städ- och ledsagartjänst kan beviljas är en klientspecifik och omfattande bedömning av servicebehovet. Med hjälp av bedömningen kan rätta tjänster riktas till klienten.

3 Bedömning av servicebehovet

Beslutet om att bevilja en servicesedel fattas av en tjänsteinnehavare inom vårdsområdet. Beslutet grundar sig på en klientspecifik och omfattande bedömning av servicebehovet.

I samband med bedömningen av servicebehovet ska tjänsteinnehavaren vid klienthandledningen också utreda om klienten har tillräcklig förmåga att utnyttja servicesedeln. Klienten eller en närstående som agerar på klientens vägnar ska förstå servicesedelhelheten och de åtgärder som sammanhänger med ibrukttagandet av den. Om det bedöms att detta inte lyckas, ska tjänsteinnehavaren hänvisa klienten till stödttjänster som producerats på annat sätt.

En tjänsteinnehavare i välfärdsområdet beslutar utifrån en bedömning av servicebehovet och/eller en eventuell uppgjord klientplan om klientens behov av stödtjänster, tjänsternas innehåll och mängd. Tjänsteinnehavaren beviljar klienten en servicesedel enligt det aktuella behovet.

En servicesedel för klädvård och städning kan beviljas för ett regelbundet behov av stödtjänsten. En servicesedel för ledsagarhjälp kan beviljas för ett stödtjänstbehov av engångsnatur.

En tjänsteinnehavare inom välfärdsområdet utarbetar vid behov en klientplan i samarbete med klienten. En klientplan eller någon annan motsvarande plan ska utarbetas, om det inte är uppenbart onödigt att göra upp en plan (1301/2014, 39 §). Serviceproducenten inleder en ny tjänst för klienten enligt beslutet om stödtjänster för klienten och klientplanen.

4 Servicesedeln

4.1 Servicesedelsystemet

Servicesedeln administreras genom servicesedelsystemet. Servicesedelportalen (www.palse.fi) fungerar som servicesedelsystem. Serviceproducenten registrerar sig i systemet (anvisning i servicesedelportalen). Efter registreringen ber serviceproducenten att få vara servicesedelproducent av klädvårds-, städ- och/eller ledsagartjänst.

Serviceproducenten upprätthåller sina egna uppgifter i systemet, samt kontrollerar giltigheten, saldoläget och användningstimmarna för klientens servicesedel.

Servicehändelser ska antecknas i systemet inom fem dagar efter att de skett för att klientens saldo ska vara uppdaterat.

Välfärdsområdets tjänsteinnehavare handleder klienten i saker med anknytning till användningen av servicesedeln:

- klientens ställning när man använder servicesedel
- servicesedelns värde
- serviceproducenternas priser
- hur självriskandelen bestäms
- tjänster som produceras på andra sätt och klientavgifterna för dem

Klienten får anvisningarna om att ta i bruk servicesedeln muntligen och skriftligen samt vid behov en lista över godkända serviceproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår serviceproducenterna för varje service samt serviceproducenternas timpriser. Också i servicesedelportalen kan klienten jämföra servicesedelproducenterna för klädvård, städning samt ledsagarhjälp.

När klienten har valt servicesedelproducent, kontaktar klienten serviceproducenten, ger informationen om omfattningen och innehållet av servicesedeln samt avtalar om när serviceproducenten ska inleda arbetet. Klienten ger numret i servicesedelbeslutet till serviceproducenten hen valt samt serviceproducentens verifikation i systemet Palse.fi.

Klienten har rätt att byta servicesedelproducent under servicesedelns giltighetstid.

4.2 Servicesedelns värde

Värdet på en sedel som beviljas för klädvårds-, städ- och ledsagartjänst är jämnstort. En jämnstor servicesedel har ett lika stort eurobelopp för alla klienter av tjänsten, oberoende av klientens inkomster. Valfärdsområdesfullmäktige fattar årligen beslut om värdet på servicesedeln för klädvårds-, städ- och ledsagartjänsterna i samband med granskningen av klientavgifterna.

Om den serviceproducent som klienten har valt har ett timpris som överstiger servicesedelns värde, betalar klienten skillnaden mellan timpriset för tjänsten direkt till serviceproducenten som en så kallad självriskandel. Vid behov kan servicesedelns värde höjas genom ett separat tjänsteinnehavarbeslut med individuell prövning. Stödtjänsten är avgiftsfri för klienter inom tjänsterna för barnfamiljer som har en gällande klientrelation inom barnskyddet (417/2007, 29 §).

Klienten har rätt att köpa även andra tjänster av serviceproducenten än de tjänster som omfattas av den av valfärdsområdet beviljade servicesedeln. Klienten och serviceproducenten kommer sinsemellan överens om priset på övriga tjänster, och klienten ska själv betala dem i sin helhet. Serviceproducenten ska tydligt meddela klienten att servicesedelklientförhållandet inte ger en ensamrätt för serviceproducenten att erbjuda eventuella tilläggstjänster som klienten betalar själv.

4.3 Beviljande av servicesedel

Stödtjänster för klädvård, städning och ledsagarhjälp ordnas för personer som bor i valfärdsområdets kommuner och vars funktionsförmåga tillfälligt eller permanent har nedsatts på grund av hög ålder, sjukdom, skada eller annan motsvarande orsak. Även en särskild familje- eller livssituation kan utgöra grunden för att ordna stödtjänster.

När servicesedel beviljas, beaktas förutom klientens servicebehov och servicespecifika grunder för beviljande även klientens månatliga bruttoinkomster och förmögenhet samt de månatliga bruttoinkomsterna och förmögenheten hos en sambo eller maka/make som bor i ett gemensamt hushåll med klienten. Klädvårds-, städ- och ledsagartjänst är inkomst- och förmögenhetsbundna tjänster. Tjänsterna är i första hand avsedda för mindre bemedlade personer med låga inkomster.

Servicesedeln kan beviljas till en mindre bemedlad person med låga inkomster som uppfyller de servicespecifika grunderna för beviljande i valfärdsområdet:

Klädvårdstjänsten är avsedd för personer som uppfyller följande villkor:

1. Personen klarar på grund av sin nedsatta funktionsförmåga inte själv av klädvårdsuppgifter
2. Personens närstående kan inte hjälpa med att ordna klädvården
3. Klädvården kan inte ordnas på något annat sätt i personens boendemiljö

Städtjänsten är avsedd för personer som uppfyller följande villkor:

1. Personen klarar på grund av sin nedsatta funktionsförmåga inte av att ta hand om grundläggande renlighet i hemmet
2. Personens närstående kan inte hjälpa med att ta hand om hemmets grundläggande renlighet
3. Personen eller hans närstående har inte möjlighet att ordna städtjänsten på annat sätt

Ledsagartjänsten är avsedd för personer som uppfyller följande villkor:

1. Personen klarar på grund av sin nedsatta funktionsförmåga inte av att självständigt uträtta sina ärenden, och att låta bli att uträtta ärendena kunde öka personens servicebehov
2. Personens närmaste krets eller andra aktörer kan inte hjälpa till med att sköta de nödvändiga ärendena
3. Färdtjänstens följeslagarhjälp är inte ett tillräckligt stöd för nödvändigt och tryggt utträttande av ärenden

Servicesedelns månatliga omfattning, innehåll och giltighetstid bestäms i beslutet om servicesedeln och den tillhörande klientplanen som uppgjorts klienten. Servicesedeln för klädvård och städning kan i regel beviljas som en tjänst som gäller tills vidare, men servicebehovet granskas regelbundet och vid behov. Klientens servicebehov bedöms tillsammans med klienten av en tjänsteinnehavare innan beslutet om servicesedel förnyas.

Servicesedlarna för klädvårds- och städtjänsten är månadsspecifika. Kalendermånatliga timmar som inte används under den period som är antecknad i servicesedeln överförs inte till den följande kalendermånaden. Servicesedeln för ledsagartjänsten är av engångsnatur.

Klienten kan själv kontrollera servicesedelns tillgängliga saldo och användningshändelser i servicesedelportalen. Serviceproducenten förbinder sig till att granska klientens saldosituation i servicesedelportalen redan när man kommer överens om tjänsten.

Serviceproducenten ska utan dröjsmål meddela klienthandledningen i klientens serviceområde om sina observationer om förändringar i klientens hälsotillstånd och funktionsförmåga som kan påverka omfattningen av klientens behov av hjälp.

4.4 Kontrakt

Stödtjänster som produceras med servicesedel baserar sig på ett kontrakt mellan klienten och serviceproducenten, som ska ingå i samband med det första servicebesöket. Parterna i servicekontraktet är företaget som producerar tjänster samt klienten som använder servicesedel och som är i konsumentställning. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och serviceproducenten där man avtalar om bland annat innehållet i tjänsten (baserat på beslutet om servicesedel), tjänstens längd och uppsägning.

Klienten kan ingå ett avtal per stödtjänst med endast en servicesedelproducent åt gången.

5 Servicespecifikt innehåll och servicespecifika kvalitetskrav

Personalen hos en serviceproducent för klädvårds-, städ- och ledsagartjänst ska ha tillräckliga kunskaper och/eller en lämplig utbildning samt kompetens att arbeta med klientgruppen som använder tjänsten.

Serviceproducenten förbinder sig till att agera på så sätt att servicesedeln endast används till det ändamål som servicesedeln har beviljats för. Serviceproducenten ingår alltid ett skriftligt kontrakt med klienten om de tjänster den producerar. I kontraktet ska framgå de kontraktsvillkor som finns i den allmänna delen i servicesedelns regelbok, samt en beskrivning av tjänstens innehåll. Serviceproducenten ska lämna klienten kontaktuppgifterna till sitt företag.

Serviceproducenten samarbetar med klientens anhöriga, om klienten önskar det och har gett ett tillstånd till samarbetet. Om klienten ger sina nycklar till serviceproducenten, ska man skriftligt avtala om förvaltningen av nycklarna.

Serviceproducenten ska genomföra stödtjänsten med ett arbetssätt som främjar klientens funktionsförmåga så att klienten i mån av möjlighet även använder sina egna resurser för att utföra uppgifterna.

5.1 Klädvårdstjänst

Med klädvårdstjänst avses tvätt av vardagstvätt (användarkläder, lakan, handdukar) i den omfattning som klientens och dennes familjs situation kräver. Klädvårdstjänst beviljas inte för handtvätt av kläder, strykning, tvätt av mattor och gardiner eller mangling.

För en klient i den regelbundna hemvården ingår det i hemvårdens tjänster att tvätta smutstvätt i klientens egen tvättmaskin eller tvättmaskinen i tvättstugan, om det har inkluderats i klientens vård- och serviceplan.

5.1.1 Servicespecifika kvalitetskrav för klädvårdstjänsten

Klädvårdstjänsten sker i regel i klientens hem med klientens egen tvättmaskin. Klädvårdstjänsten kan även genomföras i en tvättstuga som finns i närheten av klientens hem. Om reserveringsarrangemangen avtalas skriftligt i servicekontraktet för klädvårdstjänsten och klienten betalar själv den eventuella reserveringsavgiften. Vid tvätt av kläder används tvättmedel som klienten har skaffat.

Om serviceproducenten lämnar klientens hem under den tid när tvättmaskinen är på, ska klientens och/eller en anhörigs samtycke till detta antecknas i kontraktet mellan serviceproducenten och klienten. Om tvättmaskinen lämnas på i klientens bostad eller i tvättstugan när serviceproducenten lämnar servicehändelsen, antecknas saken i kontraktet mellan serviceproducenten och klienten. Då antecknas det även i kontraktet vem som tar hand om att hänga byken att torka och/eller hämta den från tvättstugan.

Om det i klientens hem eller i närheten av hemmet inte finns möjlighet att tvätta byk, kan klientens byk tvättas i ett tvätteri. Klienten arrangerar själv tvätteritjänsterna och betalar själv

kostnaderna för tvätteri tjänsterna inklusive transporten i sin helhet till tvätteriet. Med hjälp av klädvårdstjänsten som produceras med en servicesedel kan serviceproducenten i en sådan situation hjälpa klienten med att samla smutsig byk samt att vika tvättad byk och lägga den i skåp.

Serviceproducenten kan med klientens samtycke inkludera i servicehändelsen hemvårdsuppgifter, såsom byte av linne och bortförande av skräp.

Serviceproducenten ska ha ett introduktionsprogram för personalen som minst innehåller följande:

- aseptisk arbetsordning (från rent till smutsigt)
- behörigt skydd (bland annat användning av skyddshandskar)
- tvättanteckningar och symboler
- trygg användning av tvättmedel för bykvård
- ergonomi och arbetarskydd
- beakta de vanligaste infektionerna vid bykvtvätt (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)
- agerande i nödsituationer och situationer som kräver första hjälpen

Serviceproducenten ansvarar för att skaffa skyddsutrustning för sin personal och för kostnaderna.

5.2 Städtjänst

Med städservice avses städning av hemmet i den omfattning som klientens och dennes familjs situation kräver.

I underhållningsstädning ingår att dammsuga de dagliga boendelokalerna, torka golvet med fuktig utrustning, torka damm, rengöra toalett- och badlokalerna och göra små städningsarbeten i hemmet såsom att diska och städa arbetsytorna i köket och spisen samt kylskåpet. I underhållningsstädningen ingår även hemvårdsuppgifter såsom att byta sängkläder samt ta ut skräp.

I underhållningsstädning ingår inte att tvätta bastu och fönster eller ta ut mattor och sängkläder.

Vid behov kan i städtjänsten inkluderas tvätt av vardagsbyk (brukskläder, lakan, handdukar) med personens egen tvättmaskin eller i den omedelbara närheten av boendemiljön (till exempel i husbolagets tvättstuga). Tvätt av vardagsbyk ingår då i den tid som har beviljats för städtjänst. Personen avtalar om saken tillsammans med serviceproducenten, som då i sin verksamhet iakttar även de servicespecifika kvalitetskraven för klädvårdstjänsten (5.1.1).

5.2.1 Servicespecifika kvalitetskrav för städtjänsten

Serviceproducenten för städtjänsten ska ha behöriga städredskap och -utrustning samt rengöringsmedel, om producenten inte använder klientens egna städredskap och -utrustning samt rengöringsmedel, vilket rekommenderas i första hand. Dessa frågor avtalas separat med klienten när tjänsten inleds. Servicesedelproducenten kan inte ta ut en separat avgift av klienten för användningen av servicesedelproducentens rengöringsmedel och/eller

städutrustning. Enligt hygienkraven ska servicesedelproducentens egen städutrustning vara dukar och moppar av mikrofiber och de ska tåla maskintvätt i 90 grader.

Det rekommenderas att servicesedelproducentens egna städdukar och moppar är objektspecifika. Om samma städdukar och moppar ändå används hos flera klienter, ska de maskintvättas i 90 grader och torkas innan de används i ett nytt objekt. Städutrustning som inte kan maskintvättas (mopparnas skaft, dammsugare osv.) torkas av med desinfektionsmedel och rengörs vid behov på annat sätt mellan städningsobjekt.

Serviceproducenten ska ha ett introduktionsprogram för personalen som minst innehåller följande:

- aseptisk arbetsordning (från rent till smutsigt)
- behörigt skydd (bland annat användning av skyddshandskar)
- användning av maskiner och utrustning som används i arbetet
- identifiering av ytmaterial och skötsel av dem
- trygg användning av rengöringsmedel som används vid städning
- miljövänlig städning
- ergonomi och arbetarskydd
- beakta de vanligaste infektionerna vid städning (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)
- agerande i nödsituationer och situationer som kräver första hjälpen

Serviceproducenten ska ta hand om underhållet av de anordningar och maskiner som den använder vid städning enligt egenkontroll- och verksamhetsplanen.

Serviceproducenten ansvarar för att skaffa skyddsutrustning för sin personal och för kostnaderna.

5.3 Ledsagartjänst

Med ledsagartjänst avses hjälp av engångsnatur som ges till klienten i skötsel av nödvändiga vardagliga ärenden tillsammans med klienten. Ledsagartjänst beviljas inte för uträttande av ärenden på klientens vägnar.

Ledsagartjänst innebär att klienten ges hjälp med att uträtta ärenden med till exempel myndigheter eller banken eller vid ett verksamhetsställe inom hälsovården.

Ledsagartjänst beviljas av engångsnatur i den omfattning som klientens och dennes familjs situation kräver.

I ledsagartjänsten ingår inte reseersättningar. Klienten arrangerar själv transporten som hen behöver en ledsagartjänst för på så sätt att transporten även transporterar ledsagaren. Klienten kan själv bestämma vilket transportsätt som ska användas. Serviceproducenten får inte transportera den som ska ledsagas med egen bil.

5.3.1 Servicespecifika kvalitetskrav för ledsagartjänsten

Personalen hos en serviceproducent som producerar ledsagartjänst assisterar inte på något sätt klienten med penningärenden under ledsagarsituationen.

Serviceproducenten ska ha ett introduktionsprogram för personalen som minst innehåller följande:

- de vanligaste hjälpmedlen för rörlighet
- agerande i nödsituationer och situationer som kräver första hjälpen

6 Serviceproducentens rättigheter och skyldigheter

6.1 Serviceproducenten

Klädvårds-, städ- och ledsagartjänst är stödtjänstarbete som görs i kundens hem. Serviceproducenter och serviceenheter som erbjuder stödtjänstarbete ska vara registrerade på det sätt som avses i 3 kap. i Lagen om tillsynen över social- och hälsovården. Ett beslut om registreringen i enlighet med 21 § i Lagen om tillsynen över social- och hälsovården ska ha fattats innan serviceverksamheten inleds eller ändras. Registreringen ska berättiga till produktion av tjänster enligt avtalet. Tjänsteproducenten ska iaktta villkoren i serviceproducentens och serviceenhetens registreringsbeslut. Det får inte finnas ett gällande föreläggande från tillsynsmyndigheten om avbrytande av verksamheten. Serviceproducenten ska vara godkänd i Östra Nylands välfärdsområde som servicesedelproducent för den tjänst den producerar. Östra Nylands välfärdsområde upprätthåller en förteckning över de tjänsteproducenter som det godkänt.

För sin servicesedelverksamhet ska serviceproducenten tillsätta en ansvarig person som ansvarar för att de krav som ställs på tjänsterna uppfylls. Serviceproducenten ska utse en ansvarig person för serviceenheten eller ansvariga personer för olika serviceområden som ska leda serviceverksamheten och övervaka att tjänsterna uppfyller de förutsättningar som föreskrivits dem under hela den tid då tjänsterna genomförs. Ansvarspersonen ska ha en sådan lämplig utbildning, erfarenhet och yrkeskompetens som verksamheten förutsätter. Alla betydande ändringar i serviceverksamheten som hänför sig till tjänsteproduktionen ska ha ett beslut av tillsynsmyndigheten i enlighet med 21 § i Lagen om tillsynen över social- och hälsovården.

En yrkesperson inom socialvården samt den bistående personal som deltar i klientarbetet är skyldiga att anteckna behövliga och tillräckliga uppgifter med tanke på ordnandet, planeringen, genomförandet, uppföljningen och övervakningen av socialvården. Serviceproducenten antecknar klientspecifik servicerespons i systemet Palse.fi en gång i månaden. I serviceresponsen antecknas en kort beskrivning av det som gjorts under besöken. Även klientens nöjdhet med tjänsterna ska följas upp och man ska efteråt be om och anteckna hans synpunkter om tjänsterna. En tjänsteinnehavare i välfärdsområdet granskar serviceresponsen när fortsättningen av tjänsten bedöms.

Om förändringar i klientens välbefinnande eller hälsotillstånd, otillräckligheten av stödservicesedeln eller andra motsvarande förändringar ska servicesedelproducenten/ansvarspersonen utan dröjsmål kontakta klienthandledningen som beviljat tjänsten i välfärdsområdet på det sätt som anges i 40 § i Socialvårdslagen (1301/2014).

När serviceproducenten producerar tjänster för äldre eller handikappade klienter ska den granska arbetstagarens straffregisterutdrag när den anställer arbetstagaren för första gången i ett arbets- eller anställningsförhållande inom ett (1) år för en tid på tre (3) månader som permanent och väsentligt innehåller att assistera, stödja, vårda eller annars ge omsorg eller annat arbete i personlig växelverkan till äldre eller handikappade klienter i enlighet med Lagen om tillsynen över social- och hälsovård (741/2023).

När tjänster produceras för barnfamiljer tillämpas vid kontrollen av straffregisterutdrag Lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002).

Tjänsteproducenten ska föra bok över de straffregisterutdrag som den granskat på det sätt som lagen förutsätter.

Välfärdsområdet fastställer årligen servicesedelns takpris per timme för klädvårds-, städ- och ledsagartjänster som servicesedelproducenten inte får överskrida. I servicesedelproducentens timpris ska ingå kilometer- och kontorsersättningar, välfärdsområdets andel av tjänsten samt klientens självriskandel. När en serviceproducent ber att få bli servicesedelproducent av klädvårds-, städ- och ledsagartjänster, godkänner den pristaket. Servicesedelproducenten kan om den så önskar bestämma sitt timpris så att det ligger under pristaket. Då minskar klientens självriskandel. Om timpriset är mindre än servicesedelns värde, betalar välfärdsområdet endast timpriset på tjänsten.

Serviceproducenten kan vid behov anlita en underleverantör för att genomföra en tjänst som motsvarar serviceproducentens tjänst. Underleverantören ska ha registrerat sin serviceproduktion på det sätt som avses i 3 kap. i Lagen om tillsynen över social- och hälsovården. Ett beslut om registreringen i enlighet med 21 § i Lagen om tillsynen över social- och hälsovården ska ha fattats innan serviceverksamheten inleds eller ändras. Registreringen ska berättiga till produktion av tjänster enligt avtalet. Tjänsteproducenten ska iaktta villkoren i serviceproducentens och serviceenhetens registreringsbeslut. Det får inte finnas ett gällande föreläggande från tillsynsmyndigheten om avbrytande av verksamheten.

Serviceproducentens underleverantör ska ha ett beslut av Östra Nylands välfärdsområde om godkännande av service som servicesedelproducent i fråga om den service som den producerar. Östra Nylands välfärdsområde upprätthåller en förteckning över de tjänsteproducenter som det godkänt. Underleverantörskedjan kan ha högst två led, det är förbjudet att sammankedja underleverantörer. Serviceproducenten ansvarar för underleverantörens verksamhet, precis som för sin egen.

6.2 Personal

Kompetensen hos serviceproducentens personal ska ligga på den nivå som förutsätts av klienternas servicebehov och personalen förbinder sig till samarbete med klienten och, om klienten så önskar, även med klientens anhöriga.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska i enlighet med klientens kontaktspråk.

Serviceproducenten ska föra en personalförteckning som lämnas in vid ansökan samt separat på begäran. Av personalförteckningen skall framgå:

- namn och utbildning (utbildning som lämpar sig för serviceproduktion)
- språkkunskaper

Vid en tjänst som utförs i hemmet ansvarar serviceproducenten för att arbetstagaren kan visa ett personkort med bild när hen kommer till klienten. Av personkortet ska framgå företagets namn samt den anställdas bild och namn.

6.3 Kvalitetskontroll

Servicesedelverksamhetens kvalitetsmässiga minimikrav är nivån på välfärdsområdets motsvarande verksamhet (servicesedellagen 569/2009). Servicen ska i enlighet med Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt Lagen om patientens ställning och rättigheter uppfylla rätten till social- och hälsovård och gott bemötande. Ansvar för tillsynen över serviceproducentens verksamhet och tjänster ligger i första hand inom välfärdsområdet.

Serviceproducenten ska upprätthålla god kvalitet i fråga om hygien, dokumentpraxis, användning av apparater och material samt patientsäkerhet. Serviceproducentens egen plan för egenkontroll styr kvaliteten på servicen. Som indikator på klientarbetets och klientsäkerhetens kvalitet används minst kundresponserna samt antalet klientskadeanmälningar, anmärkningar, klagomål och reklamationer.

Serviceproducenten ska rapportera de anmärkningar som välfärdsområdets servicesedelkunder har gjort och de svar/bemötanden och utlåtanden som serviceproducentens ansvariga föreståndare har gjort om dem. Serviceproducenten ska också informera välfärdsområdet om alla klagomål till statens regionförvaltningsmyndigheten eller Valvira samt skadeanmälningar i anknytning till servicesedelsystemet som gjorts till Patientförsäkringscentralen. Serviceproducenten ska också rapportera eventuella resultat av klientnöjdhetssenkäter som serviceproducenten gör/låter utföra om sin egen verksamhet. Serviceproducenten ger välfärdsområdet tillstånd att genomföra klientnöjdhetssenkäter för sina servicesedelklienter och deltar i insamlingen av klientresponserna som välfärdsområdet ordnar. Serviceproducenten förutsätts delta i samarbetsmöten som välfärdsområdet ordnar.

Klienten kan ge serviceproducenten och välfärdsområdet respons om tjänstens kvalitet och andra omständigheter som gäller tjänsten. Serviceproducenten ska ge Borgå stad en utredning eller kopior av alla anmärkningar, besvär och klagomål om tjänster som producerats mot servicesedel samt om alla avgöranden som gäller dessa.

6.4 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns i den allmänna eller tjänstespecifika regelboken, i lagstiftningen eller i kontraktet. Ansvar för att tjänsterna tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos serviceproducenten (konsumentskyddslag (38/1978). Välfärdsområdet ansvarar inte för serviceproducentens fel.

Tjänsten är också felaktig om den inte motsvarar de uppgifter som serviceproducenten på förhand har gett om sin verksamhet och som kan antas ha påverkat klientens beslut vid valet av serviceproducent. Detsamma gäller uppgifter som meddelats om genomförandet av tjänsten (konsumentskyddslagen 38/1978).

6.5 Inställning av tjänsten

Serviceproducenten svarar för att tjänsten genomförs enligt det kontrakt som ingåtts med klienten. Serviceproducenten meddelar klienten om hinder för genomförandet av tjänsten omedelbart när serviceproducenten känner till det, och kommer överens om en ersättande tjänst med klienten. Om serviceproducenten inte själv kan ordna en ersättande tjänst, kontakter serviceproducenten tjänsteinnehavaren i välfärdsområdet för att ordna eventuell tjänst.

Serviceproducenten kommer skriftligt överens med klienten om när det avtalade besöket senast ska inställas så att det inte ska medföra tilläggskostnader för klienten. Välfärdsområdet ansvarar inte för kostnaderna för inställda servicehändelser.

7 Fakturering

Serviceproducenten fakturerar beställaren en gång i månaden i efterhand i enlighet med servicesedelbeslutet. Betalningsvillkoret är 14 dagar netto räknat från den dag fakturan anlant. Dröjsmålsräntan får inte vara högre än vad räntelagen föreskriver. Beställaren betalar inte faktureringsstillägg eller andra extra kostnader. Klientens personuppgifter får inte framgå av fakturan.

Serviceproducenten skapar månadsvis en referens för en samlingsfaktura i portalen Palse.fi. Serviceproducentens referens för en samlingsfaktura överförs automatiskt till Östra Nylands välfärdsområde. Serviceproducenten skickar servicesedelfakturan till Östra Nylands välfärdsområde genom sitt eget faktureringsssystem.

Serviceproducenten sänder fakturorna i huvudsak som e-fakturor. Fakturamottagarens uppgifter på fakturan ska vara följande:

Östra Nylands välfärdsområde
PB 936
00074 CGI

EDI-kod: 003732213393

Nätfakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Serviceproducenter som inte själva använder programvara som lämpar sig för elektronisk fakturering kan skapa sina fakturor som äkta nätfakturor med hjälp av CGI:s leverantörsportal. Man kan ansluta sig till leverantörsportalen genom att skicka en begäran till talous@itauusimaa.fi. Meddelandet ska innehålla företagets namn, FO-nummer och ansvarspersonens e-postadress. E-postadressen ska vara personlig.

Östra Nylands välfärdsområde betalar ingen separat kontors-, boknings-, material- eller faktureringsavgift.

Av fakturan ska följande obligatoriska, i mervärdesskattelagen föreskrivna anteckningar framgå:

- datum för utfärdande av faktura

- fakturanummer (löpande nummer)
- serviceproducentens identifieringsnummer för mervärdesskatt (FO-nummer)
- tjänsteproducentens namn och adress
- fakturamottagarens namn och adress
- servicesedelportalens fakturareferens
- grund för skattebefrielse, till exempel skattefria social- och hälsovårdstjänster:
 - a) momsfri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänst enligt 130a § i Mervärdesskattelagen (MSL)
 - b) momsfri försäljning av socialvårdstjänst enligt 130 a § i MSL
 - c) momsfri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänst enligt 34 § i MSL
 - d) momsfri försäljning av socialvårdstjänst enligt 37 § i MSL
 - e) hänvisning till tidigare faktura i ändrings- eller kreditfakturan

Östra Nylands välfärdsområde returnerar bristfälliga och felaktiga fakturor till serviceproducenten, vilket kan orsaka dröjsmål i utbetalningen.

Servicen ska faktureras månadsvis i efterskott senast den 15 dagen.

Klienten betalar självriskandelen till serviceproducenten. Om klienten inte betalar självriskandelen av tjänsteproducentens faktura, ska tjänsteproducenten själv ta hand om betalningsförhandlingar och eventuell indrivning. Östra Nylands välfärdsområde svarar inte för eventuella självriskandelar som klienten inte betalat.

8 Lagstiftning som styr tjänsten

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Socialvårdslagen (1301/2014)
3. Barnskyddslagen (417/2007)
4. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
5. Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
6. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
7. Dataskyddslag (1050/2018)
8. Arbetarskyddslag (738/2002)
9. Lag om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen (616/2021)
10. Konsumentskyddslag (38/1978)
11. Lag om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023)
12. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
13. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
14. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
15. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)
16. Lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992)