

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Palvelusetelisääntökirja Tukipalvelut

Voimassa 1.1.2025 alkaen

Sisällysluettelo

Palvelukohtainen sääntökirja: Tukipalvelut.....	3
1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit.....	3
1.1 Tukipalvelujen palveluseteli.....	4
1.2 Rintamaveteraanien ja sotainvalidien tukipalvelujen palveluseteli	5
1.3 Veteraanien puolisoiden ja leskien palveluseteli.....	5
1.4 Asiakkaalle laadittava suunnitelma.....	6
1.5 Palvelusetelillä järjestettävät tukipalvelut	7
2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset.....	8
2.1 Yleiset vaatimukset.....	8
2.2 Ateriapalvelun vähimmäislaatuvaatimukset	10
2.3 Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset	11
2.4 Henkilöstö ja osaaminen	11
2.5 Turvallisuus.....	13
3 Kirjaaminen ja laskutus	13
3.1 Kirjaaminen	13
3.2 Laskutus.....	14
3.3 Peruutukset ja keskeytykset	14
3.4 Tietojen ajantasaisuus julkisessa luettelossa	14
3.5 Asiakaspalaute.....	15
4 Tukipalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat.....	16
5 Sääntökirjan liitteet.....	17

Muutoshistoria

27.11.2024 Sääntökirjaan on tehty teknisiä korjauksia sekä lisätty uusi palveluseteliä käyttävä kohderyhmä, veteraanien puoliset ja lesket. Lisäksi palvelusetelillä toimivan henkilöstön osaamisvaatimuksia ja palvelusisältöjä on täsmennetty.

Palvelukohtainen sääntökirja: Tukipalvelut

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten (jatkossa tekstissä käytetään nimitystä Siun sote) palvelusetelipalvelussa on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

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

1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Tukipalveluista säädetään sosiaalihuoltolain 19 §:ssä (1301/2014). Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ja kun toimintakyvyn alentuma tai erityinen perhe- tai elämäntilanne aiheuttaa avun tarvetta.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella järjestetään myös muita tukipalveluja jokapäiväisestä elämästä selviytymisen, asumisen sekä äkillisten kriisitilanteiden tuen tarpeisiin (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11 §). Tällä sääntökirjalla kuvataan, mihin tukipalveluihin Siun sote käyttää tukipalveluseteliä vastaten myös tukipalvelujen toteuttamisen valvonnasta.

1.1 TUKIPALVELUJEN PALVELUSETELI

Siun sotessa tukipalvelujen palvelusetelillä järjestetään palveluja eri asiakaskohderyhmille. Pääsääntöisesti tukipalveluseteliä käytetään ikääntyneille jo vanhuuseläkkeellä oleville asiakkaille, sekä rintamaveteraaneille ja sotainvalideille, mutta myös muita asiakasryhmiä voi olla tukipalvelusetelin käyttäjinä viranhaltijan päätökseen perustuen. Asiakkuudessa voi olla esimerkiksi gerontologisen sosiaalityön asiakkaita, joissa Siun soten viranhaltija tekee tavanomaista tiiviimpää yhteistyötä palvelusetelituottajan kanssa. Tukipalveluseteliä myönnetään asiakkaille yksittäisiin käyntikertoihin tai useisiin käyntikertoihin määräajaksi.

Tukipalvelujen palveluseteli on tasasuuruinen. Tukipalvelusetelille on määritetty arvo, joka vahvistetaan vuosittain Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallituksessa. Vuonna 2025 tukipalvelusetelin arvo on 31 e/tunti. Vuodelle 2025 vahvistetut arvot on hyväksytty 25.9.2024 § 206. Siun sote ei peri palvelusetelistä asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palvelusetelin arvon ja palvelunhinnan välisen erotuksen omavastuuosuutena sekä mahdolliset matkakustannukset palvelusetelituottajalle. Tukipalveluseteli voidaan tehdä myös ilman asiakkaan maksamaa omavastuuosuutta. Omavastuuta ei peritä esimerkiksi sotainvalidien ja rintamaveteraanien tukipalveluista eikä asiakkailta, joissa sosiaalihuollon viranhaltija on käyttänyt lainsäädännön mukaista harkintaa ja korottanut asiakkaalle myönnettävän setelin arvoa.

Palvelusetelituottajan on hyvä perehtyä palveluseteliin, jolla asiakas on ostamassa palvelua ja tarkastella mihin tehtäviin seteli on kohdennettu ja onko setelin arvoa korotettu, joilla voi olla vaikutus tuottajan laskutuskäytänteisiin. Mikäli palvelusetelin arvo on korotettu tuottajan tukipalvelun tuntihintaan saakka, tällöin palvelusetelituottaja ei voi veloittaa asiakkaalta omavastuuta, vaan tuottaja veloittaa koko maksun Siun sotelta. Palvelusetelituottajan on hyvä tuntea palvelusetelin lisäksi Siun soten laatimat palvelusetelikohtaiset ohjeet, palveluseteliä ohjaava lainsäädäntö sekä palvelujen myöntämisen perusteet, joissa kuvataan palvelujen sisältöä ja käyttöä. Tukipalvelutehtäviä tehdään kuntouttavalla työotteella asiakkaan kanssa yhdessä tehden ja asiakkaan voimavarat huomioiden.

Palvelusetelituottaja antaa yhden tuntihinnan kaikkiin tuottamiinsa tukipalvelusetelipalveluihin Siun soten ilmoittamana ajankohtana seuraavan kalenterivuoden ajaksi. Hinta annetaan vain niihin palveluihin, joihin tuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Tukipalvelujen tuntihinnan tulee olla sama kaikille kohderyhmille. Pääsääntöisesti tukipalvelut toteutetaan arkipäivisin, mutta hinnan voi ilmoittaa erikseen arkeen, lauantai- ja sunnuntai päivään huomioiden eri kellon ajat. Lisäksi hinnoittelussa on ilmoitettava, periikö palvelusetelituottaja kilometrikorvausta vai ei. Palvelusetelien hinnoittelusta ilmoitetaan vuosittain palvelusetelituottajille erillisellä sähköpostilla.

1.2 RINTAMAVETERAANIENTAI SOTAINVALIDIEN TUKIPALVELUJEN PALVELUSETELI

Rintamaveteraanien palvelujen järjestämistä määrittää [laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 1184/1988](#) ja Sotainvalidien palvelujen järjestämistä määrittää [sotilasvammalaki 404/1948](#).

Rintamaveteraanien palveluihin ovat oikeutettuja Suomessa asuvat ja vuosina 1939–1945 sotiin osallistuneet rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaavat rintamaveteraanit. Sotainvalidien palveluihin ovat oikeutettuja vähintään 10 % haitta-asteen omaavat sotainvalidit sekä asevelvollisena tai rauhanturvaajana ennen vuotta 1991 vahingoittuneet tai sairastuneet sotainvalidit. Veteraanit, joilla ei ole edellä mainittuja tunnuksia, eivät ole oikeutettuja tässä sääntökirjassa mainittuihin palveluihin.

Rintamaveteraaneista ja sotainvalideista, jotka kuuluvat Valtiokonttorin korvattavuuden piiriin, käytetään jatkossa tässä sääntökirjassa yleisnimitystä veteraanit.

Veteraanien tukipalvelusetelillä järjestettävät palvelut ovat veteraaneille maksuttomia, eli veteraaneilta ei voi laskuttaa omavastuuta palvelusetelillä ostetuista palveluista. Veteraaneilla tukipalveluseteliä voidaan käyttää kotiin annettavien tukipalvelujen lisäksi kotona tehtävään jalkahoitoon tai asumispalveluissa/osastojaksolla annettavaan jalkahoitoon, ulkoiluun sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen asiakkaalle laaditun suunnitelman ja viranhaltijan laatiman päätöksen mukaisesti.

1.3 VETERAANIENTAI PUOLISOIDEN TAI LESKIEN PALVELUSETELI

Siun sotessa on käytössä erillinen määräraha/etus tukipalvelujen ostamiseen Suomen sotien 1939–1945 rintamaveteraanien tai sotainvalidien puolisoille sekä leskille, jotka eivät itse kuulu Valtiokonttorin korvauksen piiriin.

Erillisellä määrärahalla järjestettäviin palveluihin käytetään ensisijaisesti palveluseteliä, jonka arvo on 126 euroa/seteli. Palveluseteli on veteraanien puolisolle tai leskelle henkilökohtainen ja on voimassa määräjän. Seteli ei sisällä matkakorvausta. Mikäli palvelusetelituottaja perii matkakorvauksia, maksaa asiakas ne itse. Kotona asuva veteraanin puoliso tai leski voi käyttää seteliä siivous-, vaatehuolto-, asiointi- ja ulkoiluapuun sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen. Asumispalvelussa asuvalle veteraanin puolisolle tai leskelle setelillä myönnetään ulkoilua sekä sosiaalista kanssakäymistä. Jalkahoito ei kuulu veteraanien puolisoille tai leskille erillisellä määrärahalla järjestettäviin palveluihin.

Veteraanin puolison tai lesken etuus ei sulje pois palvelutarvetta vastaavia sosiaalipalveluja.

Sosiaalipalvelut järjestetään etuisuuden lisäksi asiakkaan palvelutarvetta vastaavasti huomioiden voimassa oleva sosiaalilainsäädäntö sekä palvelujen myöntämisen perusteet.

1.4 ASIAKKAALLE LAADITTAVA SUUNNITELMA

Asiakkaan palvelujen tarpeen arvioi Siun soten viranhaltija. Myönnettävät palvelut perustuvat asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen. Mikäli asiakas täyttää tukipalvelusetelin myöntämisen ehdot, hän saa myönteisen viranhaltijapäätöksen tukipalveluun sekä palvelusetelin palvelujen ostamiseen. Asiakkaalle voidaan tehdä palvelusetelipäätös kertaluonteisena, määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Tukipalveluseteliä käyttävä asiakas on voimassa olevien palvelusetelipalvelujen ajan sosiaalihuollon asiakas ja tukipalvelujen järjestämisestä vastaa Siun sote.

Tukipalveluseteliä käyttävälle asiakkaalle nimetään palvelunjärjestäjän puolelta omatyöntekijä tai yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan palvelujen tarpeen arvioinnista, suunnitelman laadinnasta ja niiden päivittämisestä. Omatyöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen, asiakkaalle nimetyn edunvalvojan tai yhteistyöverkoston kanssa, jotka osallistuvat asiakkaan palvelujen toteuttamiseen. Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan palvelujen kokonaisuus, joka sisältää tukipalvelusetelipalvelut, palvelun tavoitteet asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet palvelun toteuttamisesta sekä palvelusetelipalvelun voimassaoloaika.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta antaa tukipalvelutuottajalle saamaansa asiakassuunnitelmaa, joka mahdollisesti kattaa kaikki muutkin hänen tarvitsemat sosiaalipalvelut. Tällöin tukipalvelujen tuottaminen tulee todentaa asiakkaalle osoitetun palvelusetelin ja/tai päätöksen kautta tai palveluun on tehtävä erillinen toteuttamissuunnitelma tukemaan tukipalvelujen toteutumista, jonka laatimiseen voi asiakkaan suostumuksella myös tuottaja osallistua. Suunnitelman laadinnasta vastaa Siun soten viranhaltija. Tukipalveluseteliin voidaan sisällyttää useita eri tukipalveluja asiakkaan kotona asumisen tueksi.

Palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään tai asiakkaalle nimettyyn yhteyshenkilöön, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, terveydentilassa tai elinympäristössä tapahtuu oleellisia muutoksia, tai jos setelipalvelun sisällöstä ilmenee kysyttävää. Muutoksia voivat esimerkiksi olla, että asiakas ei enää tarvitse kaikkia tukipalvelusetelillä myönnettyjä palveluja, asiakkaan toimintakyky on heikentynyt tai palvelujen tarve on lisääntynyt. Palvelusetelituottajan yhteydenoton myötä omatyöntekijä/yhteyshenkilö voi arvioida asiakkaan palvelujen tarpeen ja palvelusetelipalvelun tarkoituksenmukaisuuden. Muutokset huomioiden, palvelusetelipäätös voidaan perua, palvelusetelipalvelun määrää voidaan lisätä tai palvelut voidaan järjestää muulla tavoin myöntämällä esimerkiksi erisisältöinen palveluseteli. Palvelusetelituottajan ja viranhaltijan välinen yhteistyö on tärkeää, jotta asiakkaan etu sosiaalipalvelujen käyttäjänä voidaan turvata tehdyn suunnitelman ja päätöksen mukaisesti.

1.5 PALVELUSETELILLÄ JÄRJESTETTÄVÄT TUKIPALVELUT

Ateriapalvelut

Asiakkaan kotona valmistetut ateriat tarkoittavat, asiakkaan omassa kodissa yhdessä palvelusetelituottajan kanssa valmistettuja aterioita. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluseteliin.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja aterian kotiin kuljettamisen asiakkaan kotiin. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraaneille.

Ateriointi lounasravintolassa tarkoittaa ruokailua palvelunjärjestäjän hyväksymissä lounaspaikoissa. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraanille.

Muut tukipalvelut

Vaatehuollolla tarkoitetaan vaatteiden ja tekstiileiden pesemistä, kuivaamista ja viikkaamista. Vaatehuoltoon ei sisälly mankelointi tai silittäminen, jos niistä ei ole erikseen mainintaa suunnitelmassa ja palvelupäätöksessä. Veteraanien vakituisen asunnon matot kuuluvat palvelun piiriin. Palvelu voidaan tuottaa asiakkaan kodissa tai pesulassa.

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen suunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu. Veteraaneilla ikkunoiden pesu kuuluu palvelusetelipalvelun piiriin suunnitelman mukaisesti, ellei toisin ole asiakkaan suunnitelmalla ja päätöksellä sovittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävillä tai tukevilla palveluilla tarkoitetaan asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukemista ja edistämistä sekä sosiaalisten kontaktien ja osallisuuden kokemuksen lisäämistä. Osallisuutta tukevaa palvelua voi olla esimerkiksi yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollistamista, yhteisiä retkiä tai harrastuksiin osallistumisessa tukemista. Asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsitöissä avustamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä ja kulttuuritapahtumissa käymistä sekä asiakkaan tukemista ja avustamista erilaisissa elämän muutostilanteissa.

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista esimerkiksi ruoka- ja päivittäistavaroiden ja lääkkeiden hankkimisessa sekä asiointiapuna esimerkiksi virastoissa tai palveluissa asioidessa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi sähköisen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä, kaupassa käyminen asiakkaan puolesta, lääkkeiden hakeminen apteekista, ostosten laittaminen kaappiin tai avustaminen yhteydenotossa virastoihin tai saattajana toimiminen asioidessa. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia. Veteraanien kohdalla puolesta-asiointi on mahdollista, mikäli palvelua ei saada muuten toteutettua. Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimintatavan muutoksista on aina sovittava omatyöntekijän kanssa ja muutokset kirjataan suunnitelmaan. **Asiointipalvelu ei sisällä matkakorvauksia.** Suositeltavaa on käyttää julkista liikennettä tai taksia.

Kylvetyksessä ja peseytymisessä avustamisella tarkoitetaan asiakkaan avustamista pesu- ja saunatiloissa sekä asiakkaan avustamista saunatiloihin/pihasaunaan. Asiakas peseytyy itsenäisesti, mutta voi tarvita apua esimerkiksi suihkun pitämisessä, vaatteiden riisumisessa, pukeutumisessa, hiustenlaitossa ja turvallisuuden tunteessa peseytymisen aikana. Mikäli asiakas tarvitsee peseytymiseensä toisen henkilön konkreettista apua, on kyse hoivapalvelusta, jota ei voida toteuttaa tukipalvelusetelillä.

Pihatyöpalvelulla tarkoitetaan asiakkaan vakituiseen asuntoon ja pihapiiriin kohdistuvia lumitöitä, hiekoittamista ja nurmikon leikkausta. Niiden talojen osalta, joissa ei ole muuta lämmitysmuotoa kuin puulämmitys, pihatyöpalvelu voi sisältää puiden pilkkomista, polttopuiden vientiä sisään ja uunin lämmittämistä. Myönnetty palvelu on oltava kirjattuna asiakkaan suunnitelmaan.

Veteraanien kotiin annettava jalkojenhoito tarkoittaa veteraanin saamaa jalkojenhoitoa kotona, hoivakodissa tai osastolla. Veteraanien jalkojenhoidon tuntihinta tulee olla perushinnaltaan sama kuin muilla asiakasryhmillä. Jalkojenhoidon osalta palvelusetelituottajan on täytettävä jalkojenhoidon palvelukohtaisen sääntökirjan laatuvaatimukset. Tukipalveluna annetusta jalkojenhoidon palvelusta Siun sote ei palvelunjärjestäjänä vaadi palvelusetelituottajaa kirjaamaan asiakkaan vointiin liittyviä tietoja, eikä tekemään hoitopalautetta palvelunjärjestäjälle, koska kysymyksessä ei ole lähetteen perusteella tuotettava terveydenhuollon palvelu. Siun sote toimii rekisterinpitäjänä myöntäessään palvelusetelin jalkahoitoon, ja palvelusetelituottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä asiakkaan kanssa tekemänsä sopimuksen ajan tuottaessaan jalkahoitoa tukipalveluna. Mikäli palvelusetelituottaja laatii tuottamastaan palvelusta kirjauksia omaan tietojärjestelmäänsä, on palvelusetelituottaja näiden tietojen osalta itsenäinen rekisterinpitäjä.

2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

2.1 YLEISET VAATIMUKSET

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaan sosiaalihuoltolain 19 §:n tarkoittamat tukipalvelut kuuluvat valvontaviranomaisen rekisteröinnin piiriin aina, mikäli tukipalvelua annetaan osana sosiaalihuollon palveluita.

Palveluntuottajan on ennen toiminnan aloittamista tai jatkamista haettava sote-valvontalain mukaisesti rekisteröintiä palveluntuottajaksi ja palveluyksikön rekisteröintiä valvontaviranomaiselta.

Palveluntuottamista ei saa aloittaa ennen kuin palveluntuottaja ja tuotettavat palvelut on rekisteröity Soteri-rekisteriin (palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta lisätietoja sääntökirjan yleisen osan luvussa 6.1.)

Valvontaviranomaisen (Valviran) rekisteröinnin saatuaan palveluntuottaja voi hakeutua hyvinvointialueelle tukipalvelusetelituottajaksi palvelusetelisääntökirjan ehtojen täyttyessä. Mikäli valvontaviranomainen katsoo, ettei rekisteröinnin edellytykset täyty, Siun sote ei voi hyväksyä palveluntuottajaa tukipalvelusetelituottajaksi, vaikka tukipalveluseteliehdot muutoin täyttyisivät.

Sote-valvontalaki (28 §) velvoittaa palveluntuottajia selvittämään iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelemään aikovien rikostaustan, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja 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.

Rikosrekisteriotteen tarkastamisvelvoitteen tarkoituksena on varmistaa, ettei iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentele sellaisia henkilöitä, joilla on sellaisia aikaisempia rikoksia, jotka voivat vaarantaa iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden koskemattomuuden tai turvallisuuden.

Tukipalvelusetelillä palveluja tuottaessa palvelusetelituottaja vastaa siitä, että hänen henkilöstönsä rikostausta on selvitetty sote-valvontalain § 28 mukaisesti. Palvelusetelituottajan ja palvelusetelivastuuhenkilön tulee esittää itseään koskeva rikostaustaselvitys Siun sotelle ennen palvelusetelihyväksyntää.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai asiakkaalle nimetyltä omatyöntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli ja mitä palveluja palvelusetelillä on myönnetty. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea tuotetuista palveluista. Palveluseteliä ei tehdä jälkikäteen.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan kotiin tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli palvelusta ei ole sovittu asiakkaan kanssa. Palvelua ei myöskään korvata, ellei palvelua ole asiakkaalle palvelusetelillä myönnetty. Asiakkaan kodissa tai kotipiirissä ei voi työskennellä ilman asiakkaan lupaa. Työskennellä ei voi myöskään silloin, jos asiakas ei asu enää omassa kodissaan.

Palvelusetelillä tuotetuista palveluista palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia samaansa palveluseteliin.

Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Siun soten palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

2.2 ATERIAPALVELUN VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa.

Ateriapalvelujen osalta tulee olla [terveydensuojelulakiin 763/1994](#) ja [elintarvikelakiin 297/2021](#) perustuva omavalvontasuunnitelma. Asiakkaan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioiden valmistuksessa ja tarjoilussa. Palvelusetelituottajaa suositellaan tutustumaan myös [Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus](#) julkaisuun.

Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Samalla kuljetuskerralla toimitetuista useamman päivän aterioista palvelusetelituottaja voi veloittaa vain yhden matkakorvauksen. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäädytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeen rekisteröidyn elintarviketoiminnan elintarvikehygieniasta mukaisesti tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan.

Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakkaan kanssa laaditussa suunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset. Ateriakuljetusten tulee tukea liitteessä mainittuja ateria-aikojen rytmiä.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Siun sotelle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettyä. Palvelunjärjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seurantakäynnillä milloin tahansa.

2.3 SIIVOUSPALVELUN VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta.

Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet, ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita. Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä.

Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä/puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita.

2.4 HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Palvelusetelituottajan antamien palvelujen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytettäisiin vastaavalta Siun soten omalta toiminnalta. Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään 5 vuotta. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa myös työnäytteet tai tehdä määräaikaisen hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä hyvän ja osallistavan johtamiskäytännön mukaisesti.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja että henkilöstö toimii toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Palvelusetelituottaja vastaa omasta sekä henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä, kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelusetelituottajan on pidettävä luettelo omasta sekä henkilöstön koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta ja hänen tulee antaa pyydettyä luettelo Siun sotelle.

Palvelusetelituottajalla tulee olla uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolleille perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus seurata perehdytyksen onnistumista ja kehittää perehdyttämiskäytänteitä.

Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (kuullun ymmärtäminen, puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito on todistettava pyydettyäessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan Opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon

mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden.

Palvelusetelituottajan ja/tai palvelusetelipalvelujen vastuuhenkilön on oltava puhelimitse tavoitettavissa virka-aikana.

Siun sote on määritellyt soveltuvia koulutuksia tukipalvelujen tuottamisen laadun varmistamiseksi, palvelukohtaisia soveltuvia koulutuksia ovat esimerkiksi:

Ateriapalvelu asiakkaan kotona valmistettuna: Kotityöpalvelututkinto tai hoiva-avustaja, puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi kodin ruoka- palvelujen tuottaminen 20 osp tai kodin ruokapalvelut 30 osp. Ateriapalvelun tuottamiseen asiakkaan kotona tarvitaan hygieniapassi. Perustiedot ravitsemuksesta ja erityisruokavalioiden toteuttamisesta tulee hallita.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tai ateriointi lounastavintolassa: Ravintopalvelujen henkilöstöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja tarvittavaa ammattitaitoa. Elintarvikelain mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilölle, joka toimii ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä, vaaditaan hygieniapassia.

Vaatehuolto: Kotityöpalvelututkinto tai laitoshuoltaja, puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi vaatteiden ja tekstiilien huoltaminen 20 osp. tai tekstiilien huoltaminen 30 osp.

Siivouspalvelu: Kotityöpalvelututkinto tai laitoshuoltaja, puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tutkinto tai soveltuva tutkinnon osa esimerkiksi perussiivouspalvelut 30 osp. ylläpitosiivouspalvelut 30 osp. tai kotisiivouspalvelujen tuottaminen 30 osp.

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut: Kotityöpalvelututkinto tai laitoshuoltaja tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp, henkilökohtaisena avustajana toimiminen 45 osp) tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen perustutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp), vammaisalan ammattitutkinto/ henkilökohtainen avustaja (henkilökohtainen avustaminen 60 osp) tai soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto tai muu soveltuva tutkinto, esimerkiksi yhteisöpedagogi.

Kauppa- ja asiointipalvelu: Kotityöpalvelututkinto tai laitoshuoltaja tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp, henkilökohtaisena avustajana toimiminen 45 osp) tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen perustutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp) tai vammaisalan ammattitutkinto/ henkilökohtainen avustaja (henkilökohtainen avustaminen 60 osp).

Kylvytys- ja pesuapu: Kotityöpalvelututkinto tai hoiva-avustaja tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi

henkilökohtainen avustaminen 60 osp tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp, henkilökohtaisena avustajana toimiminen 45 osp) tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen perustutkinto (avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp) tai vammaisalan ammattitutkinto/ henkilökohtainen avustaja (henkilökohtainen avustaminen 60 osp).

Pihatyöpalvelu: puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto tai ammattitutkinto, kiinteistönhoidon osaamisala tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnonosa piha- ja ulkoalueiden hoitaminen 20 osp.

2.5 TURVALLISUUS

Liitteessä 4. Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2024 alkaen, on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta. Liitettä käytetään tukipalvelujen palvelusetelissä soveltuvilta osin.

3 Kirjaaminen ja laskutus

3.1 KIRJAAMINEN

Tukipalveluja tuottaessa ei muodostu sosiaalihuollon asiakasrekisteriä. Tukipalvelun palvelusetelituottaja/vastuhenkilö ei kirjaa asiakkaan terveydentilaan tai vointiin liittyviä tietoja. Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan/vastuhenkilön tulee ottaa yhteyttä asiakkaalle nimettyyn omatyöntekijään tai yhteyshenkilöön.

3.2 LASKUTUS

Palvelusetelituottajan laskutuksesta kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa kohdassa 9.2

Laskutus. Palvelusetelituottaja kirjaa Palse.fi-portaaliin palvelutapahtumakirjauksena seuraavat asiat: toteutuneen palvelun päivämäärät, toteutuneet kellonajat ja tuottamansa palvelut.

Tukipalvelun palvelusetelin omavastuissa ja käyttötarkoituksessa on eroja johtuen ohjaavasta lainsäädännöstä, jotka palvelusetelituottajan on syytä huomioida veloituksia tehdessään. Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuusuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on toimitettava asiakkaalle käyntiyhteenveto, jolla tuottaja todentaa asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelituottaja saa Palse.fi portaalista laskutusvälilehdeltä omavastuusuudet-raportin, joka tuottaa edellä mainitut tiedot.

3.3 PERUUTUKSET JA KESKEYTYKSET

Palvelukerran peruutuksen ja palvelun keskeytykseen liittyvät käytänteet on sovittava palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa, mm. uusien käyntiaikojen ja palvelun peruutusehtojen sopiminen. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Yleiset palvelukerran perumiseen ja keskeytykseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.3 Poissaolojen tarkenteet.

3.4 TIETOJEN AJANTASAISUUS JULKISESSA LUETTELOSSA

Palvelusetelituottajan tulee ylläpitää Siun soten edellyttämät ajantasaiset tiedot palveluista, hinnoista ja yhteystiedoista, jotta ne näkyvät palse.fi-portaalissa. Hinnat annetaan kalenterivuodeksi kerrallaan, jos Siun sote ei ole asiaa erikseen ohjeistanut. Palvelusetelituottaja ei voi mainostaa julkisessa luettelossa muita kuin palvelusetelillä tuotettuja palveluja.

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.1.

3.5 ASIAKASPALAUTE

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta Siun soten pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös Siun soten käytettävissä. Siun sote ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Siun sotella on oikeus kerätä asiakaspalautetta.

Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalutteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdissa 3.3 ja 5.2.

4 Tukipalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

Siun sote tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 6.3 mukaisesti, minkä lisäksi hakemukseen on liitettävä seuraavat palvelukohtaiset liitteet:

- Valvontaviranomaisen päätös Soteri-rekisteröinnistä
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, tapaturmavakuutus) (enintään 3 kk vanha)
 - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2025 vähintään 9 208,43 euroa, työskentelet yrityksessäsi ja asut Suomessa.
 - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Työnantajan on otettava työtapaturma- ja ammattitautivakuutus seuraavissa tilanteissa; kun hän maksaa tai on sopinut maksavansa kalenterivuoden aikana työstä, jota hän teettää, palkkaa yli 1500 euroa vuonna 2024.
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Valviran määräyksen mukainen Oma-valvontasuunnitelma
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Todistus palveluntuottajan tai vastuuhenkilön osaamisesta (tutkintotodistus ja/tai tarvittaessa työtodistukset)
- [Henkilöstöluettelo](#), jossa ilmenee palvelusetelipalvelua tuottava henkilöstö

5 Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita.

- Tukipalvelujen henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus (Aluehallitus 21.12.2022, § 260)
- Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset (Tukipalvelujohtaja)
- Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa (Perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä ikäihmisten palvelujen toimialuejohtajat)