

Sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden tuottaminen palvelusetelillä 23.8.2023

Riikka Röppänen

Palvelupäällikkö

Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, kotiin vietävät palvelut

Mistä palveluista on kyse?

- Sosiaalihuoltolaissa 19§:ssä veloitetaan järjestämään tukipalveluita, joilla luodaan kotiin olosuhteet, että henkilö voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.
- Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.
- Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:
 - 1) ateriapalvelua;
 - 2) vaatehuoltopalvelua;
 - 3) siivouspalvelua;
 - 4) asiointipalvelua;
 - 5) osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.
- Näistä tukipalveluiden palvelusetelillä esitetään järjestettäväksi **asiointipalvelua, vaatehuoltopalvelua ja siivouspalvelua.**

Miten palveluseteli toimii?

- Hyvinvointialueen työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, jossa kartoitetaan asiakkaan palveluiden tarvetta ja sovitaan asiakkaalle järjestettävä palveluiden kokonaisuus
- Palveluiden myöntäminen perustuu hyvinvointialueen valtuuston hyväksymiin palveluiden myöntämisen perusteisiin:
 - Kotihoito ja ikääntyvien asumisen palvelut: [https://hyvaks.fi/sites/default/files/2023-01/Keski suomen hyvinvointialueen kotihoiton ja ikaantyneiden asumispalvelujen myontamisperusteet%201012023.pdf](https://hyvaks.fi/sites/default/files/2023-01/Keski%20suomen%20hyvinvointialueen%20kotihoiton%20ja%20ikaantyneiden%20asumispalvelujen%20myontamisperusteet%201012023.pdf)
 - Lapsiperheiden kotipalvelu: <https://hyvaks-julkaisu.tweb.fi/ktwebscr/fileshow?doctype=3&docid=11986&version=1>
- Asiakas valitsee hyväksytyistä palvelusetelituottajista tuottajan oman palvelunsa toteuttamiseen
- Asiakkaan palvelutarpeen arvioija tekee asiakkaalle asiakassuunnitelman ja päätöksen palvelusta, sekä palvelusetelin palse.fi-järjestelmään.
- Asiakas ja tuottaja sopivat käynnit ja muutokset tarvittaessa
- Tuottaja käyttää palse.fi-sivustoa toteutumien kirjaamiseen ja hyvinvointialueen laskutukseen.
- Jos palvelun toteuttamisessa tulee haasteita – tuottaja voi olla yhteydessä palvelun myöntäjään

Palvelusetelituottajana toimiminen

Sääntökirjat ohjaavat palvelusetelitoimintaa

- Palvelusetelitoiminnassa ei ole tilaajaa, eli siinä ei synny hyvinvointialueen ja tuottajien välistä sopimusta
- Palvelusetelitoiminnassa sääntökirja asettaa toiminnan ehdot ja kriteerit, ja kumpikin osapuoli (järjestäjä ja palveluntuottajat) sitoutuvat noudattamaan sitä
- Sääntökirjat toimivat valvonnan työkaluina, eli valvotaan että palvelua toteutetaan sääntökirjan mukaisesti (tulee olla riittävän tarkalla tasolla, jotta ongelmatilanteissa sääntökirjasta löytyy ratkaisu mahdollisimman moneen tilanteeseen)
- Sääntökirjat ja niihin tulevat ehdot, kriteerit tai hintoja koskevat muutokset valmistellaan aina päätöksentekoon ja viedään aluehallituksen ja aluevaltuuston hyväksyttäväksi

Palveluseleiden sääntökirjan yleinen osa

- Yleinen osa sisältää hyvinvointialueella käytössä olevien palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymisen edellytykset.
- Sääntökirjassa määritellään mm.
 - asiakkaan asema
 - palveluntuottajan velvoitteet
 - palveluntuottamisen ehdot ja palvelun tuottajan hyväksymisen edellytykset
- Hyvinvointialueelle on yksi sääntökirjan yleinen osa, johon kaikkien palveluiden palveluntuottajat sitoutuvat ja palvelukohtaiset sääntökirjat

- Sääntökirjan yleinen osa ja palvelukohtainen osa löytyy Palsesta hakemuksilta Kuvaukset kohdasta
- Sääntökirjat löytyvät myös hyvinvointialueen nettisivuilta

[Palveluseleiden sääntökirjat | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Palveluseleiden sääntökirjan yleinen osa, liitteet

- Palveluntuottaja hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjan liitteitä
- Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 2. Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuojaohje

Henkilötietojen käsittelyn ehdoissa on määritelty mm. seuraavia asioita

- Ehtojen tarkoitus ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät määritelmät
- Rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet sekä palveluntuottajaan kohdistuvat yleiset velvollisuudet.
- Henkilötietojen siirtämiseen liittyvät ehdot ja säännöt, alihankkijan käyttämiseen liittyviä ohjeita sekä toimintaohjeet tietoturvaloukkausten osalta.

Tietosuojaohjeissa

- ohjeistetaan tuottajien toimintaa tietosuojan ja tietoturvan näkökulmasta.
- Tietosuojaohjeissa käsitellään asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyä, salassapitoa sekä asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimiseen ja luovuttamiseen liittyviä periaatteita.
- Kuvataan asiakkaan ja potilaan oikeuksia ja väärinkäytöksistä johtuvia seuraamuksia, joita palveluntuottajat veloitetaan huomioimaan toiminnassaan.
- Ohjeet on laadittu tietosuoja- ja potilastietojen ohjaavan lainsäädännön ja kansallisten määräysten pohjalta.

Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

- Palvelusetelituottajaksi ilmoittaudutaan sähköisesti palse.fi portaalin kautta
- Palvelusetelituottajan hakuaika on jatkuva kun palvelusetelin sääntökirja on voimassa
- Ennen hakeutumista tulee perehtyä palvelusetelin sääntökirjaan ja palvelukohtaiseen sääntökirjaan
- Tuottajaksi voi hakea useampaan palvelusetelipalveluun
- Keski-Suomen hyvinvointialue tarkastaa saapuneen hakemuksen ja käsittelee sen.
- Hakemus joko hyväksytään tai hylätään. Jos hakemukselta puuttuu tietoja niitä pyydetään.
- Palvelusetelituottajaksi hyväksytään jos täyttää sääntökirjassa tuottajalle esitetyt vaatimukset.
- Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot, kuten yhteystiedot ja hinnat julkaistaan Palse.fi-portaalissa
- Tuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä lähetetään ilmoitus
- Uusille palveluntuottajille järjestetään perehdytys tuottajana toimimiseen

Sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden palvelusetelin sääntökirja

Tukipalveluiden palveluseteli

Tukipalveluiden myöntäminen

- Asiakkaille joiden toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella
- Asiakkaita ohjataan hankkimaan palvelu ensisijaisesti Palse.fi -tukipalvelutuottajarekisterissä olevilta yksityisiltä palveluntarjoajilta, jolloin voi hyödyntää myös kotitalousvähennystä.
- Myöntämisessä noudatetaan varallisuusharkintaa: Aikuisten varallisuusrajana palveluissa on 1233,79 €/kk (brutto). Pariskuntien osalta varallisuusrajana on 2 467,58 €/kk (brutto).
- Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta saada tukipalveluiden palveluseteliä.
- Tukipalveluiden palvelusetelin myöntäminen hyvinvointialueella on määrärahasidonnaista.
- Harkinnanvaraisesti tukipalveluja voi saada myös henkilö, jolla ei ole säännöllistä kotihoitoa, mutta jonka toimintakyky on selkeästi alentunut.

Palveluiden myöntäminen

- Perustuu henkilökohtainen palvelutarpeen arviointiin ja myöntämisen perusteisiin
- Tukipalveluiden palvelusetelistä tehdään kirjallinen palvelupäätös, jossa näkyy palvelusetelin arvo ja asiakkaalle maksettavaksi jäävä omavastuuosuus
- Palvelusetelipäätös voi olla kertaluontoinen, määräaikainen tai jatkuva asiakkaan tilanteesta riippuen
- Palvelun tarvetta seurataan ja tarvittaessa tehdään uusi palvelutarpeen arviointi
- Jos asiakas voi ohjattuna osallistua tai suoriutua toiminnoista, palveluiden suunnittelussa tuetaan ensisijaisesti asiakkaan osallisuutta arkitoimintoihin järjestämällä asiakkaalle esimerkiksi ohjausta ja tukea itsenäisen suoriutumisen ja kuntoutumisen tueksi muiden palveluiden avulla.
- Asiointi-, siivous- ja vaatehuoltopalvelu myönnetään tunteina
- Kauppapalvelu myönnetään kappaleina

Palvelukohtaiset myöntämisen kriteerit

Asiointipalvelu:

- jos henkilö ei toimintakykynsä vuoksi itse selviydy asioinneista eikä lähipiirillä ole mahdollisuutta tässä auttaa, eikä asiointiapua ole vapaaehtoisten turvin mahdollista järjestää.
- Asiakas on mukana asiointipalvelua tuottaessa.
- Asiointipalveluna voidaan myöntää myös kauppapalveluna, jos asiakkaan kauppaaostosten teko ei ole muulla tavoin mahdollista järjestää ja asiakas tarvitsee säännöllisesti apua kauppaaostosten tekoon ja toimitukseen kotiin.
- Lapsiperheelle, jos se on tarpeen perheen yksilöllisen tilanteen ja lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi

Palvelukohtaiset myöntämisen kriteerit

Siivouspalvelu:

- henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut siten, että hän ei kykene huolehtimaan kodin ylläpitosiivouksesta tai hankkimaan sitä palveluntuottajilta.
- Siivouspalvelua voidaan myöntää lapsiperheelle, jossa on palvelutarpeen arvioinnin perusteella arvioitu, että perhe tarvitsee vanhempien alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kodin välttämättömän siisteyden ylläpitämisessä. Tukipalvelua voidaan myöntää silloin, kun perheellä ei ole siivouksen lisäksi tarvetta muulle sellaiselle sisällölle, joka edellyttäisi lapsiperheiden kotipalvelua.

Vaatehuolto:

- jos henkilö ei toimintakykynsä vuoksi itse selviydy vaatehuollon tehtävistä eikä lähipiirillä ole mahdollisuutta tässä auttaa.

Palveluiden sisältövaatimukset

Tukipalveluiden tuottamisessa on huomioitava seuraavat asiat:

- Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä vaitiolositoumuksista sekä siitä, että henkilöstöllä on tehtävään riittävä ammattitaito. Jo pelkkä asiakkuus sosiaalihuollon palveluissa on salassa pidettävää tietoa.
- Palvelu toteutetaan asiakkaan tai hänen läheisensä läsnäollessa.
- Palvelun ajankohta sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan kesken.
- Asiakkaalle annetaan yhteystiedot keneen olla yhteydessä, jos tulee jokin este tai palvelun ajankohtaa joudutaan pakottavasta syystä muuttamaan. Asiakkaalle annetaan ohjeet, miten toimia, jos hän haluaa antaa palautetta palvelun laadusta.
- Jos asiakas on itse lopettamassa palvelua, palveluntuottaja ilmoittaa siitä asiakasohjaajalle.
- Astianpesukoneen tai pyykinpesukoneen voi jättää päälle asiakkaan kotona ollessa asiakkaan kirjallisella luvalla.

Asiointipalvelun sisältö

Asiointipalvelun sisältö:

- saattajapalvelu terveydenhuollon palveluihin ja apu kauppaostosten teossa. Taksin (kauppa-asiointi), sosiaalihuollon harkinnanvaraisen kuljetuspalvelun (kauppa-asiointi) tai Kela-taksin (terveydenhuollon käynti) tilaaminen
- asiakkaan avustaminen kotona lähtövalmisteluissa
- asiakkaan avustaminen matkoilla ja terveydenhuollon yksikössä tai kaupassa
- asiakkaan avustaminen kotiin

Kauppapalvelun sisältö:

- asiakkaan tilauksen vastaanotto sovitulla tavalla
- kauppatavaroiden haku
- kauppatavaroiden kuljetus asiakkaalle
- tarvittaessa kauppatavaroiden laittaminen paikoilleen

Siivouspalvelun sisältö

Siivouspalveluun kuuluu ikääntyneillä kodin ylläpitosiivous 1 kerta/kk (2 tuntia/kerta). Lapsiperheiden siivouspalvelua myönnetään harkinnanvaraisesti 1-4 kertaa kuukaudessa.

- Asunnosta siivotaan tilat, joissa oleskellaan: pääsääntöisesti käytössä oleva makuuhuone, keittiö, olohuone, eteinen ja wc. Ylläpitosiivous ei sisällä kaappien ja hyllyjen siivousta, mattojen vientiä ulos eikä ikkunoiden pesua.
- Tuottajalla tulee olla ylläpitosiivoukseen tarvittavat siivousvälineet. Siivousvälineet (siivouspyyhkeet) ovat kohdekohtaiset. Sovitusti voi käyttää myös asiakkaan siivousvälineitä, mikäli asiakkaalla on soveltuvat siivousvälineet.

Asiakkaan tarpeen mukaan asiakasohjaaja voi myöntää asiakkaalle lisälaskutettavia palveluita, jolloin palvelusetelin määrä myönnetään kaksinkertaisena:

- jääkaapin raivaus, pesu/puhdistus
- Raivaussiivous, kuten runsas jätteiden raivaus ja poisvienti (heikko aloitustilanne) tai suursiivous (asunnon paloturvallisuusriski)

Siivouspalvelun sisältö

Keittiö

- roskien vienti
- tiskialtaan ja hanan pesu
- vapaiden tasopintojen pyyhintä
- kaapistojen ja laatikoiden otepinnot
- näkyvien tahrojen poisto
- jääkaapin oven vetimien pyyhintä ja näkyvien tahrojen poisto sisä- ja ulkopinnoilta
- mikron puhdistus
- pölyjen pyyhintä tilasta (ikkunalaudat yms) vapaat tasopinnot ulottuvuuskorkeudelta
- tilan oven/ovien otepinnot, näkyvien tahrojen poisto
- lattian imurointi
- mattojen imurointi
- lattian kosteapyyhintä
- tiskien laitto koneeseen tai tiskaus

WC tilat ja kosteat tilat

- roskien vienti
- wc-istuimen pesu
- käsienpesualtaan pesu
- altaan ympäristön kosteapyyhintä
- bideesuihkun puhdistus
- suihkun hanojen ja suihkupään pyyhintä
- suihkun roiskealueen puhdistus
- lattian kosteapyyhintä
- vapaiden tasopintojen pyyhintä
- oven ja muiden kaappien otepinnot pyyhintä
- näkyvien tahrojen poisto
- saunan oven otepinnot
- apuvälineiden pyyhintä

Siivouspalvelun sisältö

Muut tilat, oleskelutilat, eteinen, makuuhuone

- tuhkakuppien tyhjennys
- vuodevaatteiden vaihto
- vapaiden tasopintojen pyyhintä
- pölyjen pyyhintä tasopinnoilta
- ovien ja vedinten otepintojen pyyhintä
- näkyvien tahrojen poisto
- Lattioiden imurointi
- mattojen imurointi
- lattioiden kosteapyyhintä
- kosketuspintojen pyyhintä

Vaatehuolto

Vaatehuoltoon sisältyy arkikäytössä olevien vaatteiden ja käytössä olevien liinavaatteiden pesu. Liinavaatteisiin kuuluu lakanat, tyynyliinat ja pyyhkeet. Vaatehuoltoon sisältyy pyykin pesuaine, ellei asiakas toivo käytettävän omaa pesuainetta. Vaatehuollossa käytetään pyykille soveltuvia korkeintaan keskimittaisia pesuohjelmia.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan vaatehuollon tuottamisen tapa huomioiden, onko asiakkaalla pyykkikonetta tai ei. Vaatehuolto toteutetaan asiakkaan asunnossa asiakkaan omalla pyykkikoneella tai yhteiskäytössä olevassa pyykkituvassa siivouksen yhteydessä.

Vaatehuolto:

- asiakkaan pyykin peseminen
- pyykin ripustaminen kuivumaan tai kuivausrumpuun laittaminen
- pyykin viikkaus ja laittaminen paikoilleen

Vaatehuolto ei sisällä erikoispesuja, mattojen, patjojen tai petauspatjojen, verhojen, pöytäliinojen tai juhlavaatteiden pesua, pyykkien vientiä ulos kuivumaan, silittämistä tai mankelointia.

Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

- Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot.
- Tukipalvelujen tuottajan tulee olla merkitty Keski-Suomen hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalveluiden tuottajarekisteriin (palse.fi), vaikka hän olisi myös lupaviranomaisen ylläpitämässä yksityisten palvelujen antajien rekisterissä (ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon palvelu).
- Palvelun tuottajalla tulee olla Valviran määräysten mukainen omaevalvontasuunnitelma
- Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tehtävän hoitamiseen riittävä tieto ja taito sekä soveltuva koulutus tai riittävä työkokemuksella hankittu osaaminen.
- Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Tukipalveluiden maksut asiakkaalle

- Tukipalveluiden palvelusetelissä asiakas maksaa tuottajalle asiakasmaksua vastaavan osuuden omavastuuna.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakasmaksua vastaavan omavastuun asiakkaalta.

Vuodelle 2023 vahvistetut asiakasmaksut ovat tukipalveluiden palvelusetelituotteissa seuraavat:

- Siivouspalvelusta perittävä asiakasmaksu aikuisilta on 44 €/2 h, eli kerta (asiakas maksaa 22 €/tunti). Lapsiperheiden tuntihinta määräytyy lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksujen perusteella.
- Vaatehuoltomaksu 22 €/tunti (tarvittava aika määritellään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, yleensä max 1h)
- Asiointipalvelusta perittävä maksu 15 €/alle 2 h ja 30 €/yli 2 h.

Palvelusetelin arvo

- Palvelusetelissä on käytössä kattohinta. Tämä tarkoittaa, että palveluntuottaja tuottaa palvelua palvelusetelin arvolla, asiakkaalle ei saa tulla erillistä omavastuuta asiakasmaksua vastaavan omavastuuosuuden lisäksi.
- **Siivouspalvelu 32 €/h (sisältää tarvittaessa vaatehuollon, tästä maininta asiakkaan palvelusetelillä, huomioidaan siivouksen tuntimäärässä)**
- **Vaatehuolto 32 €/h (myönnetään erikseen vain, jos asiakkaalla ei ole siivouspalvelua)**
- **Asiointipalvelu 26,50 €/h**
- **Kauppapalvelu 10 €/kpl**

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuna asiakasmaksua vastaavan summan jokaisen palvelusetelituotteen osalta. Esimerkiksi siivouspalvelussa palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta 22 €/h asiakasmaksua vastaavaa omavastuuosuutta. Palvelusetelillä tuottajalle korvataan 10 €/h, ja näistä yhteensä muodostuu tuottajalle korvattava palvelusetelin tuntihinta 32 €/h.

Matkakorvausten määräytyminen

- Palveluntuottajalle maksetaan kilometrikorvaus verohallinnon korvauksen mukaisesti (vuonna 2023 0,53 €/km).
- Kilometrikorvaus maksetaan, kun yhden suuntainen matka asiakkaan luokse ylittää 10 km. Kilometrikorvaus maksetaan 10 km ylittävältä osalta.
- Kilometrikorvauksissa lähtöpisteeksi katsotaan asiakkaan asuinkunnan keskusta.

Palvelun keskeytys- ja peruutus

- Asiakas voi keskeyttää palvelun tuottajan peruutusohjeiden mukaan.
- Jos käynti on peruttu 48 tuntia ennen palvelusuoritusta, asiakkaalta ei peritä maksua.
- Käyntejä ei voi kerryttää, vaan ne tulee käyttää myönnetyn mukaisesti esimerkiksi kerran viikossa tai kerran kuukaudessa.
- Jos asiakas keskeyttää palvelun pitkäksi aikaa ilman sairastumista tai siihen verrattavaa syytä palvelu voidaan päättää.
- Jos asiakas peruu käyntejä toistuvasti tai ei ole paikalla muusta kuin sairastumisesta johtuvasta syystä, kun palveluaika on sovittu, palvelu päätetään.
- Palvelun päättämisestä palveluntuottajan tulee aina ilmoittaa palvelunmyöntäjälle

Ajatuksia ja kommentteja tukipalveluiden palvelusetelin sääntökirjasta?

Päätöksenteon ja käyttöönoton aikataulu

- Palveluntuottajien vaikuttamistoimielin 5.6.
 - Palveluntuottajien vaikuttamistoimielin kommentoi sääntökirjaa 30.6. mennessä – kommentit huomioitu sääntökirjan valmistelussa
- Palveluntuottajien infotilaisuus 23.8. klo 14-16 Teamsilla
- Työikäisten ja ikääntyneiden palveluiden lautakunta 20.9.
- Aluehallitus lokakuussa
- Palveluntuottajahaku avataan aluehallituksen kokouksen jälkeen, mikäli sääntökirja hyväksytään
- Palse-koulutus marraskuussa
- Käyttöönotto 1.12.2023 alkaen

Kiitos

www.hyvaks.fi

#hyvaks #hyväarkikaikille

A photograph showing three hands of different ages (young, middle-aged, and old) touching the bark of a tree trunk. The hands are positioned on the left, right, and bottom center of the frame, symbolizing intergenerational connection and gratitude.

Kiitos!

www.hyvaks.fi

#hyvaks #hyväarkikaikille