ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Siivouspalvelun palveluseteli 2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa 2
1 Palvelun tavoite ja sisältö 2
2 Palveluseteliasiakkaat 2
3 Siivouspalvelun palveluseteli 3
3.1 Palvelusetelijärjestelmä 3
3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen 3
4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö 4
5 Sopimus 5
6 Palvelun peruuntuminen 5
7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle 5
8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet 6
8.1 Henkilöstö 6
8.2 Alihankinta 6
8.3 Palvelun laatuvaatimukset 6
8.4 Palvelun virhe 7
8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt 7

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tavoite ja sisältö

Siivouspalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltoasetuksen 9 § 2 mom. mukaista tukipalvelua. Palvelusetelillä annettu asunnon perussiivous sisältää niiden asuintilojen siivouksen, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, WC- / kylpyhuone). Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin (asiakkaan) palvelukuvauksessa.

Siivouspalvelun palvelusetelillä lisätään asiakkaan valinnanvapautta valita siivouspalveluntuottaja ja tuetaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Siivouspalvelun tavoitteena on omaishoitajien sekä pienituloisten ikääntyneiden auttaminen kodin ylläpitosiivouksessa tilanteessa, jolloin asiakkaan toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että kodin perussiivouksen tekemisessä on vaikeuksia.

Pariskuntien yhteistaloudessa asuvien osalta toimintakyky ja tilanne arvioidaan siten, että kokonaisuus tulee huomioiduksi.

Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla.

Siivouspalvelun palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelun sisältö määritellään asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palvelusetelin myöntämispäätökseen mahdollisesti liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista.

2 Palveluseteliasiakkaat

Ensisijaisesti asiakas ohjataan hyödyntämään kotitalousvähennystä ja siivouspalvelun arvonlisäverottomuutta. Jos asiakkaan kotona asuminen vaarantuu siivouksen puutteen takia eikä hän pysty sitä toteuttamaan omaisten tai ulkopuolisen avulla, voidaan kriteerien täyttyessä hänelle myöntää palveluseteli.

Palveluseteliasiakkaita ovat siivouspalveluja tarvitsevat asiakkaat, joille on tehty palvelun tarpeen arviointi ja todettu palvelukriteereiden täyttyminen. Palveluseteli on tulosidonnainen.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Bruttotulorajat:

1 080 € kuukaudessa, jos taloudessa asuu yksi henkilö

2 000 € kuukaudessa, jos taloudessa asuu kaksi henkilöä

Jos kotitalouden henkilömäärä on kahta suurempi, korotetaan tulorajaa 342€ / lisähenkilö.

Tuloiksi huomioidaan samat kuin kotihoidon maksua määritettäessä:

- asiakkaan ja hänen puolison jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut veronalaiset ansio- ja pääomatulot ja verosta vapaat tulot tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettynä
- laskennallinen metsätulo (asiakasmaksulaki 10 i §)
- opintojen johdosta saadut apurahat tai tunnustuspalkinto otetaan tulona huomioon siltä osin kuin se säädetään veronalaiseksi tuloksi
- lasten kotihoidon tuki
- opintoraha ja aikuiskoulutustuki
- eläkettä saavan hoitotuki (siihen sisältyvää veteraanilisää ei huomioida tulona)
- elatusapu ja elatustuki

Jos asiakkaan tai hänen puolisonsa tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneiden 12 kk keskimääräinen kuukausitulo.

3 Siivouspalvelun palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluseteliportaali (https://palse.fi/). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu siivouspalvelun palveluntuottajaksi. Ohjeita palveluseteliportaalin käyttöön ja tietojen ylläpitoon saa Etelä-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelutoimialalta, jossa tehdään myös päätös palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Siivouspalvelun palveluseteli on tulosidonnainen, palvelusetelin arvo on

20,00 €, enintään **kaksi (2)** seteliä kuukaudessa, yhteensä **40,00 €** euroa kuukaudessa ja se myönnetään toistaiseksi voimassa olevaksi.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Myönnetyn palvelusetelin liitteenä asiakas saa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (https://palse.fi/). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteli-portaalissa (https://palse.fi/) asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään, ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapahtumat palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista aina jo palvelusta sovittaessa.

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (74172023)
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (720/2021)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
9. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
10. Työturvallisuuslaki (738/2002)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
12. Tietosuojalaki (1050/2018)
13. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
14. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
15. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
16. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
17. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)
18. Asiakastietolaki (703/2023)
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä käynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta.

Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, mikä päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja voidaan tarkastaa kerran vuodessa, kalenterivuoden aikana hintoja ei voida nostaa.

6 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 uudesta ajasta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin palveluohjaaja päivittää (hoito- ja) palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa palautteen tarvittaessa palveluportaalin kautta.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) asetetut vaatimukset. Siivouspalvelutuottajien tulee olla rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) tukipalvelujen palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan.

8.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö ja hänelle sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos palse.fi -portaaliin.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä riittävästä perehdytyksestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä.

8.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) tukipalvelujen palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan. Siivouspalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

8.3 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka on päivätty ja allekirjoitettu.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialue. Palveluseteli- toiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteita sekä, asiakasvahinko-ilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioidenmäärää.

Siivouspalvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

8.4 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). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja e i voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palvelusetelin yleisessä osassa määritellyllä tavalla ja palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.