

Sosiaali- ja  
terveyspalvelukeskus

## HAKEMUS TUKIPALVELUIDEN (SIIVOUS- JA ATERIAPALVELUIDEN) PALVELUSETELINTUOTTAJAKSI

### Kotipalvelun tukipalvelut

Kotipalvelulla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §: n mukaista asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

### Siivouspalvelut

Kemin kaupungissa siivouspalvelua järjestetään kotipalvelun tukipalveluna pienituloisille säännöllisen kotipalvelun asiakkaille, joilla palvelutarpeen selvittämisen perusteella ei ole mahdollisuutta toteuttaa sitä itsenäisesti. Alentuneen toimintakyvyn lisäksi siivouspalvelua myönnettäessä huomioidaan asiakkaan bruttotulot. Kuukausisiivouksen palvelusetelin myöntämisestä ja arvosta annetaan asiakkaalle päätös. Päätös on määräaikainen.

Siivouksen sisältökuvaus on liitteenä.

### Kotiin kuljetettu ateriapalvelu

Ateriapalvelulla tuetaan asiakkaan terveydentilaa, toimintakyvyn ylläpitoa ja kotona asumista. Kotiin kuljetettu ateriapalvelu voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon asiakkaille tukipalveluna, jos asiakkaan toimintakyky ja terveydentila on heikentynyt tilapäisesti tai pysyvästi, tai asiakas ei kykene valmistamaan aterioitaan tai käymään kodin ulkopuolella aterioimassa. Toimintakyvyn muuttuessa ateriapalvelun laajuutta/määrää voidaan vähentää, lisätä tai se voidaan päättää. Ateriapalvelu myönnetään määräaikaisena.

Aterioiden koostumuksen tulee noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan ikääntyneille väestönosalle antamia ravitsemussuosituksia. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Ruokaviraston ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ikä. Lisäksi tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Ateriapalvelujen kuvaus on liitteenä.

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

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

## HAKEMUS KOTIPALVELUN TUKIPALVELUIDEN PALVELUSETELIYRITTÄJÄKSI

### Palveluntuottajaa ja toimintayksikköä koskevat tiedot:

|                   |  |
|-------------------|--|
| Palveluntuottaja: |  |
| Toimintayksikkö   |  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Y-tunnus:         |  |
| Osoite:           |  |
| Yhteyshenkilö:    |  |
| Puhelinnumero:    |  |
| Sähköpostiosoite: |  |
| www osoite:       |  |

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassa olevat säädökset täyttävä palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelintuottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan palvelusetelintuottajien rekisteriin. Palveluyksikön on sijaittava Kemissä. Erikseen sovittaessa yksikkö voi sijaita lähikuntien alueella.

### 1. Palvelua koskevat yleiset sopimusehdot

|      |   | kyllä | ei |
|------|---|-------|----|
| 1.1. | Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioiden arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta osiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä. |       |    |
| 1.2. | Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.   |       |    |
| 1.3. | Palveluntuottajan palvelu vastaa vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kunnan toteuttamalta vastaavalta palvelulta.   |       |    |
| 1.4. | Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.  |       |    |
| 1.5. | Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen.  |       |    |

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

|      |   |  |  |
|------|---|--|--|
| 1.6. | Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.   |  |  |
| 1.7. | Palveluntuottaja ei saa STEA:n avustusta tai muuta yhteiskunnallista tukea tässä hakemuksessa tarkoitettuun toimintaan.   |  |  |
| 1.8. | Yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeisiin, palvelun määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset. |  |  |

## 2. Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta.

|      |   | kyllä | ei |
|------|---|-------|----|
| 2.1. | Palveluntuottaja sopii tarvittaessa asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. |       |    |

## 3. Henkilöstö ja osaaminen

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

|      |  | kyllä | ei |
|------|--|-------|----|
| 3.1. | Koko henkilökunnalla on voimassa olevat työsuhteet.  |       |    |
| 3.2. | Palvelu turvataan sovittuina/ilmoitettuna palvelun tuottamisaikoina.   |       |    |
| 3.3. | Palveluntuottaja sitoutuu sijaistamaan riittävästi henkilöstön poissaoloja. Sijaisten tulee olla tehtävään soveltuvia. |       |    |

Henkilökunnan osaamisen tulee olla palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten, sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä kaupungin kanssa.

|      |   | kyllä | ei |
|------|---|-------|----|
| 3.4. | Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alan työkokemuksen ja/tai soveltuvan koulutuksen kautta.       |       |    |
| 3.5. | Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.     |       |    |
| 3.6. | Siivouspalvelusta vastaavalla johtajalla ja/tai osalla henkilökunnasta tulee olla riittävä siivousalan ja/tai kotipalvelun koulutus |       |    |
| 3.7. | Ateriapalvelun henkilöstöllä on elintarvikelain mukainen hygieniapassi  |       |    |
| 3.8. | Henkilökunnan tulee kyetä toimimaan kansalaistaitojen tasolla esim. asiakkaan hätätilanteessa.                                      |       |    |
| 3.9. | Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito  |       |    |

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

#### 4. Laadun hallinta

Toiminnan tulee perustua voimassa oleviin ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019). Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ikä.

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

Aterioiden koostumuksen tulee noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan ikääntyneille väestönosalle antamia ravitsemussuosituksia. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Ruokaviraston ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käyttö sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

|      |   | kyllä | ei |
|------|---|-------|----|
| 4.1. | Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).   |       |    |
| 4.2. | Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä asiakaspalautteen johdosta ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä sosiaalivirastolle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. |       |    |
| 4.3. | Palveluntuottaja seuraa asiakkaan avuntarvetta, olosuhteita sekä kykyä käyttää palvelua ja raportoi mahdollisista muutoksista palvelusetelipäätöksen tehnyttä viranhaltijaa.  |       |    |
| 4.4. | Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimukset. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itsearvioinnin toteutuminen.  |       |    |
| 4.5. | Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korvaavat toimenpiteet dokumentoidaan.  |       |    |

#### 5. Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty siivous- ja ateriapalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen sekä palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Kemin kaupungin järjestämää palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia sekä palvelutarpeen mukaisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

|      | <b>Kotiin kuljetetuissa aterioissa</b>   | kyllä | ei |
|------|--|-------|----|
| 5.1. | Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta.                                    |       |    |
| 5.2. | Asiakkaalle tehdään kirjallinen sopimus palvelun tuottamisesta ja asiakkaan kanssa sovitaan aterioiden toimitusajankohdasta.                     |       |    |
| 5.3. | Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisen kanssa  |       |    |
| 5.4. | Asiakkaan vointia ja palvelun käyttöä seurataan. Muutoksista ja jos asiakasta ei tavoiteta, tiedotetaan palvelupäätöksen tehnyttä viranhaltijaa. |       |    |
| 5.5. | Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä.   |       |    |
| 5.6. | Palveluntuottaja sitoutuu palvelun tuottamiseen sääntökirjan mukaisesti.   |       |    |

|       | <b>Siivouspalvelussa</b>  | kyllä | ei |
|-------|---|-------|----|
| 5.7.  | Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.   |       |    |
| 5.8.  | Asiakkaalle tehdään kirjallinen sopimus palvelun tuottamisesta ja asiakkaan kanssa sovitaan siivouspalvelun tuottamisajankohdasta.  |       |    |
| 5.9.  | Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisen kanssa.  |       |    |
| 5.10. | Asiakkaan avuntarvetta, olosuhteita ja kykyä käyttää palvelua seurataan ja arvioidaan. Muutoksista ja jos asiakasta ei tavoiteta, tiedotetaan palvelupäätöksen tehnyttä viranhaltijaa ja sovittaessa omaista. |       |    |
| 5.11. | Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle ja palvelusta päättäneelle viranhaltijalle palvelun päättymisestä.   |       |    |
| 5.12. | Palveluntuottaja sitoutuu palvelun tuottamiseen sääntökirjan mukaisesti.  |       |    |

## 6. Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan Kemin kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

|      |  | kyllä | ei |
|------|--|-------|----|
| 6.1. | Kunnan edellyttämät palvelun laadun seurantatiedot   |       |    |
| 6.2. | Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.   |       |    |
| 6.3. | Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.  |       |    |
| 6.4. | Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaan toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. |       |    |

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

## 7. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Kemin kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirja tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

|      |  | kyllä | ei |
|------|--|-------|----|
| 7.1. | Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. |       |    |
| 7.2. | Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.  |       |    |

## 8. Maksukäytäntö

|      |   |
|------|---|
| 8.1. | Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet.  |
| 8.2. | Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.   |
| 8.3. | Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.  |
| 8.4. | Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen Kemin kaupungilta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan. Palvelusetelilaskun liite toimitetaan kaupungille seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Liitteessä on oltava asiakaskohtainen dokumentointi palvelun tuottamisesta. |
| 8.5. | Kaupunki suorittaa korvauksen vain toteutuneista palveluista. Käyttämättömästä palvelusta ei maksua suoriteta.  |
| 8.6. | Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan perheeseen ja tulojen perusteella.  |
| 8.7. | Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin arvoa kalliimman palveluntuottajan, hän maksaa palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.   |

Kemin kaupunki ilmoittaa kirjallisesti palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.

Kunta voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kunta lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä lomakkeessa ja sen liitteissä mainittuja ehtoja, kriteereitä ja ohjeita.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudumme tässä lomakkeessa mainittujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden sekä liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen

Sosiaali- ja

terveyspalvelukeskus

**Paikka ja päiväys**

**Allekirjoitus**

**SIIVOUSPALVELUN HINTA**

Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

**Hintatiedot esitetään alla olevassa taulukossa:**

| <b>Arkisin</b> | hinta |
|----------------|-------|
| €/h (alv 0%)   |       |

**KOTIIN KULJETETUN ATERIAN HINTA**

Kaikki ateriapalvelusta asiakkaalle aiheutuvat kustannukset tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hintoissa ei saa ottaa huomioon Kelan myöntämiä tukia. Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet.

| <b>Arkisin</b>  | hinta |
|---|-------|
| €/ateria (alv 0%) arkisin   |       |
| €/ateria (alv 0%) viikonloppuisin   |       |
| Kuvaus, miten viikonloppuateria toimitetaan ja aterian sisällön kuvaus mikäli se poikkeaa arkiateriasta |       |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Palvelutilausten vastaanottoaika | kello |
| Yhteyshenkilö                    |       |
| Puhelinnumero                    |       |
| Sähköpostiosoite:                |       |

Sosiaali- ja  
terveyspalvelukeskus

**Palveluntuottajan on toimitettava Kemin kaupungille seuraavat liitteet:**

- Ennakkoperintäkisteriote.
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus.
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava).
- Henkilöstölomake vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen.
- Omavalvontasuunnitelma.
- Palvelusetelilyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma.
- Palvelun hinta.
- Ilmoitus sosiaali- ja terveyslautakunnalle palvelun tuottamisesta