



**KOTIPALVELUN TUKIPALVELUIDEN
siivous- ja ateriapalvelut
PALVELUSETELIEN SÄÄNTÖKIRJA**

1.3.2021 alkaen

Sosiaali- ja terveyslautakunta 25.7.2021

I YLEINEN OSA	3
1. Sääntökirja	3
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala	3
1.2. Sääntökirjan muuttaminen	3
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	5
3.1 Asiakkaan asema	5
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
4. Palveluntuottaja	7
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	7
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä	7
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	8
4.4. Valvonta	9
4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	10
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	13
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	13
7. Palvelun laskutus	14
7.1. Kemin kaupunki	15
7.2. Asiakas	15
8. Vastuut ja vakuutukset	15
9. Verotus	16
10. Hinnoittelu	16
11. Sähköinen palveluseteli	16
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	18
KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT	18
Kotipalvelun tukipalvelut	18
Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	18
Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille	18
Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset	19
Henkilöstö ja osaaminen	19
Laatu	19
Palvelun sisällön vaatimukset	19
Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus: 20	

Avaimet ja ovikoodit:.....	20
Asiakastietojärjestelmä.....	20
Asiakkaan asema ja velvollisuudet	21
Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	21
Salassapitovelvollisuus.....	22
Palvelusetelin arvo kotipalvelun tukipalveluissa.....	22
Palvelujen hinnoittelu.....	<u>22</u>
Laskutus.....	23

I YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Kemin kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettua hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kemin kaupunki velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kaupunki järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia 1.1.2020 alkaen. Uudet palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjaa, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 momentin 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon. Palveluntuottajaksi on jatkuva haku, palvelusetelituottajat hyväksytään vähintään 2 kertaa vuodessa.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kemin kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja.

muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

2.. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvulujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettua palvelun tuottajaa.

5. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

7. **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton, se määrittää palveluntuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Enimmäishinta voi olla yksi hyväksymiskriteereistä palvelusta riippuen. Siivous- ja ateriapalveluissa ei ole asetettu hintakattoa.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Kemin kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kemin kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2008).

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti tai edellä mainitun edustajan avustuksella itselleen palveluntuottajan Kemin kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Kemin kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemin kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien, päätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Kaupunki on tehnyt sopimusmallin, jossa määritellään sopimuksessa sovittavat asiat.

Kemin kaupungin on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Mikäli Kemin kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Kemin kaupunki järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

4. Palveluntuottaja

4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna, hyväksyntä tehdään vähintään 2 kertaa vuodessa. Ohjeet, hakulomake sekä palvelukuvaukset palveluista löytyvät Kemlin kaupungin verkkosivuilta ja ovat tämän sääntökirjan liitteenä.

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset ehdot.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Kemlin kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Kemlin kaupungin palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit: kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

1) joka on merkitty ennakoperintärekisteriin;

2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).

3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta,

4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä ja

5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- *sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- *sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- *ei saa ko. toimintaan STEA:n avustusta tai muuta yhteiskunnallista tukea
- *yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain asiointiohjeen mukaan, liite 2 huhtikuun loppuun mennessä:

- *toimintakertomus
- *päivitetty henkilökuntaluettelo
- *omavalvontasuunnitelma
- *veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- *vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- *YEL-vakuutustodistus
- *Lääkehoitosuunnitelma, jos tuottaa palvelua, johon kuuluu lääkehoito
- * Palvelun hinnat

Toimintakertomus ja muut selvitykset ja liitteet lähetetään asiointiohjeen mukaan, liite 4.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- *hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- *laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- *palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- *palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- *palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan tai henkilöön liittyvässä rikoksessa.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymiensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.4. Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Kemin kaupungin ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuus, jonka tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja

tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tai lakia yksityisestä terveydenhuollosta annettua (152/1990).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan **ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta** vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. **Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat** yritykset tekevät ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan tukipalvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimusmalli liitteenä.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kemian kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Palvelusetelillä tuotettu palvelu on arvonlisäverotonta.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Kemian kaupungilla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa Kemian kaupungille pyydetyt selvitykset omalta ja alihankkijoidensa osalta. Asiantiohje liitteenä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kemian kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee informoida Kemian kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kemian kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Kemi kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Kemian kaupungille huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Kemian kaupunkia 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.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että työntekijöiden tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palvelutarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai kaupungin tuottamaa palvelua.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuseen. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Kemin sosiaali- ja terveyslautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kemin kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa Kemin kaupungille rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kemin kaupunki ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista. Syntyvät asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ja säilyttää niitä. Asiakirjat on laadittava ja

dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kemlin kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemlin kaupungille. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakasasiakirjat toimitetaan heti palvelun päättyessä Kemlin kaupungille, asiointiohjeen mukaan.

Palvelun tuottajan ja Kemlin kaupungin tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustuvat.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kemlin kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

7. Palvelun laskutus

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemlin kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://www.vaana.fi/> (entinen <https://www.palveluseteli.fi>)

7.1. Kemin kaupunki

Kemin kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä toimitetaan raportti toteutuneesta palvelusta. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Kemin kaupungilta jälkikäteen.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan palvelusetelin vaana.fi, aikaa laskituksen tekemiseen on 30 pv laskutusjakson päättymisestä. Laskutusjakso on kalenterikuukausi. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kemin kaupunki on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

7.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Sopimusmalli liitteenä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kemin kaupunki ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei **suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä**. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

10. Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut (www.palveluseteli.fi), joilta käy ilmi käynti-osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Mahdolliset hintamuutokset tulee ilmoittaa myös Kemin kaupungille asiointiohjeen mukaan.

11. Sähköinen palveluseteli

Kemin kaupunki käyttää Vaanan (ent. Palvelutili Oy:n) sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaana Oy:n internetpohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden. www.vaana.fi (ent. www.palveluseteli.fi)

Palvelutili - verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- *internet-yhteys

*henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi (ent. www.palveluseteli.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupääöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Vaana Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (0.7%). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Jos asiakkaita ei ole, ei myöskään synny muita kuluja.

Palveluntuottajalta poistuu kuntalaskutus, kun veloitukset tehdään verkkopalvelussa. Tämä vähentää laskutukseen liittyvää työtä, nopeuttaa rahankiertoa ja helpottaa seurantaa. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

Palvelutili-yhteistyön ehdot:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositeen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Vaana Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä)

Vaana Oy:n Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen
ma-pe klo 9.00-15.00
p. 040 172 3700
asiakaspalvelu@vaana.fi

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

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.

Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotipalvelun tukipalveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Kemin kaupungissa tukipalveluita järjestetään pienituloisille säännöllisen kotipalvelun asiakkaille, joilla palvelutarpeen selvittämisen perusteella ei ole mahdollisuutta toteuttaa ko. arjen toimintoja itsenäisesti. Kotiin kuljetettu ateriapalvelu voidaan myöntää tukipalveluna, jos asiakkaan toimintakyky ja terveydentila on heikentynyt tilapäisesti tai pysyvästi eikä asiakas kykene valmistamaan ateriaita tai käymään kodin ulkopuolella aterioidessa. Tukipalvelut ovat tulossidonnaisia. Tukipalvelut myönnetään määräaikaisena. Palvelusetelin myöntää Kemin kaupungin asiakasohjaaja.

Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotipalvelun aloittaminen edellyttää, että Kemin kaupunki on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman, josta ilmenee myös asiakkaan saaman tukipalvelun sisältö.

Palvelusetelillä tuotetut tukipalvelut on kohdennettu vain säännöllisen tai tilapäisen kotipalvelun asiakkaille. Toimintakyvyn muuttuessa tukipalvelun laajuutta/määrää voidaan vähentää, lisätä tai se voidaan päättää. Tukipalvelut ovat myös tulossidonnaisia ja ne myönnetään määräaikaisena.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sopimuksen ehtojen mukaisesti.

Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan tulee aloittaa uuden asiakkaan palvelu kahden arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Palvelupyynnöt palveluista on otettava vastaan arkipäivisin kello 07.00 - 16.00 välisenä aikana. Kotiutuville, jo kotipalvelun tukipalveluiden piirissä oleville asiakkaille, joilla on palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma, palvelut on aloitettava sovittuna kotiutumisaikakohtana.

Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Kemin kaupungin tuottama palvelu. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Henkilökunnan osaamisen tulee olla palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten, Kemin kaupungin sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa.

Laatu

Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 (STM 2017:6). Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ikä.

Kotipalvelun tukipalveluiden tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja tekee asiakaspalautekyselyjä säännöllisesti. Kyselyn tulokset tuottaja esittää toimintakertomuksessaan, joka toimitetaan Kemin kaupungille asiointiohjeen mukaisesti.

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.

Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty kotipalvelun tukipalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

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

Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti ja aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa Kemin kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot Kemin kaupungin päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle. Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tai palvelun tarpeessa tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle, joka arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelusuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä tai päättymisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista sovitaan asiakkaan ja hänen suostumuksellaan hänen omaisten kanssa. Mikäli palvelu päättyy, siitä tulee ilmoittaa asiakkaalle ja päätöksentekijälle.

Palveluntuottajan henkilökunta ei osallistu asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainsa pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakasohjaajaan edunvalvojan hankkimiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Kotipalvelun tukipalveluiden palvelukuvauksissa on kuvattu tukipalveluiden sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet:

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

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kemin kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia.

Avaimet ja ovikoodit:

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään palveluun liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista. Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Palveluntuottaja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemin kaupungille lopullista arkistointia varten, kts. asiointiohjeet.

Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti tukipalvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa Kemin kaupungilta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisesti.

Asiakas tekee ateriatilauksen viikottain etukäteen ruokalistalla ilmoitetuista vaihtoehtoista. Asiakas voi huomioida ruokaan liittyvät toiveet valitsemalla päivittäisistä vaihtoehtoista tai hyväksytyistä ateriapalvelun toimittajista itselleen mieluisimman.

Aterian peruutus/keskeytykset tehdään suoraan aterian toimittajalle, sopimuksessa ennalta ilmoitettuun numeroon. Ateriapalvelun tuottaja voi laskuttaa asiakkaan tilaamat ateriat ellei aterialla peruta viimeistään toimitusta edeltävänä päivänä. Kemin kaupunki ei korvaa peruutettua palvelua.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta silta osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Kemin kaupungille.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiointiohjeissa on määritelty tarkemmin näistä ohjeista ja aikatauluista.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palvelusetelin arvo kotipalvelun tukipalveluissa

Jos palveluntarve muuttuu, kaupunki arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palveluiden toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Kotipalvelun tukipalveluiden palvelusetelin arvo on riippuvainen perheen koosta ja bruttotuloista. Palvelusetelin arvo on kiinteä. Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystaloutta tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot.

Kotiin kuljetetussa ateriapalvelussa

Palvelusetelin arvo on 2 euroa aterialta, ja maksimissaan 60 euroa kuukaudessa

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1300€/kk ja

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 2400€/kk

Siivouspalvelussa

Palvelusetelin arvo on 20 euroa/tunti

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 950€/kk ja

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1800€/kk

Palvelusetelin arvo on 15 euroa/tunti

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1300€/kk

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 2400 €/kk

Palvelujen hinnoittelu

Palvelujen sallittu hinnoittelu

Kaikki palvelusta aiheutuvat kustannukset tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Tukipalveluissa asiakkaalta ei saa periä mm. laskutus-, toimisto-, eikä matkakuluja. Palvelustelillä tuotetussa palvelussa asiakasta laskutetaan verottomalla hinnalla, mutta hinnastossa tulee näkyä myös verollinen hinta sekä kuljetuksen osuus palvelun hinnasta

(ateriapalvelu). Hinnoissa ei saa ottaa huomioon Kelan myöntämiä tukia. Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet.

Matka - ajasta ja kilometreistä ei laskuteta erikseen.

Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti enintään kerran vuodessa, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kaupungille asiointiohjeen mukaan, viimeistään heinäkuun loppuun mennessä koskien seuraavaa kalenterivuotta.

Laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Kemin kaupungin edellyttämällä tavalla. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut palvelut tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona. Matka-ajat asiakkaan luokse eivät sisälly palveluun. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan saama palvelu. Palveluntuottaja tarkistaa viranhaltijapäätöksestä/palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusosoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kemin kaupungille tiedot tuotetusta palvelusta (seurantalomake) ja asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät.

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemin kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kaupungilta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneesta ja myönnetystä palvelusta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Laskutuksen osalta yhteyshenkilö on toimistosihteeri Tuula Helala-Kujala.

LIITTEET

Palveluntuottajahakemus, tukipalvelut
Asiointiohjeet
Ateriapalvelun palvelukuvaus
Siivouspalvelun palvelukuvaus
[Sopimusmalli](#)

HAKEMUS TUKIPALVELUIDEN PALVELUSETELINTUOTTAJAKSI, Ateria- ja siivouspalvelu

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. Kotiinkuljetusateriapalvelun ja /tai kuukausisiivouksen palvelusetelin myöntämisestä ja arvosta annetaan asiakkaalle päätös. Päätös on määräaikainen.

Siivouspalvelun sisältökuvaus on määritelty erikseen.

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 väestönsalle 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.

Kotiinkuljetusateriapalvelun sisältökuvaus on määritelty erikseen.

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:	
Palvelun tilausnumero asiakkaille:	
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.		
1.6.	Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.		
1.7.	Palveluntuottaja ei saa STEA:n avustusta tai muuta yhteiskunnallista tukea tässä hakemuksessa tarkoitettuun toimintaan.		

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

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.		

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

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 työ sopimukset.		
3.2.	Palvelu turvataan sovittuina/ilmoitettuna palvelun tuottamisaikoina.		
3.3.	Palveluntuottaja sitoutuu sijaistamaan riittävästi henkilöstön poissaoloja. Sijaisten tulee olla tehtävään soveltuvia.		

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

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		

4. Laadun hallinta

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

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

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 (tehtäväkuvat).		
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 laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun 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.

	Kotiin kuljetetuissa aterioissa	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		

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

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.		

	Siivouspalvelussa	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 Kemlin 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. viivytykset, este, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.		

Muotoilu: Monitasoinen + Taso: 1 + Numerointityyli: 1, 2, 3, ... + Aloittava nro: 1 + Tasaus: Vasen + Tasaa: 0,63 cm + Sisennä: 1,27 cm, Sarkainkohdat: Ei ole kohdassa 1,27 cm

ASIOINTIOHJEITA

Yksityiset palveluntuottajat, kotiin annettavat palvelut

Asiakirja / tapahtuma	Heti / 1. arki- päivä	Joka kk:n alus- sa	15.1 1x vuosi	4x vuosi: 1.4. 1.7. 1.10. 1.1.	30.4 men- nessä	31.7 *	Muuta / kenelle
							* ei koske kilpailutettuja hintoja
Asiakkaiden muuttunut tarve (ennen palvelun muutosta!)	x						Soittamalla palveluntarpeen arviointiin 016 259 552 arkisin 9-12 tai suojattu sähköposti henkilöiden nimillä, lista lopussa
Päätyneet asiakkuudet	x						Vammaispalveluihin tieto, jos sinne on asiakkuus
Tuottajalle saapuneet valitukset ja muistutukset ja niiden vastineet	x						Rita Oinas (molemmille) Markku Alatalo (molemmille) Arto Alajärvi (vammaispalvelu asiakkaat)
Läsnäololistat joissa näkyvät myös asiakkaiden poissaolot ja palvelun keskeytykset: sairaalajak- sot, omaisen loma tms.		x					Tuula.helala@kemi.fi marja.palmgren@kemi.fi Pirjo.hiukka@kemi.fi Johanna.majamaki@kemi.fi Mervi.katajamaa@kemi.fi (vpl asiakkaat)
Poistuneiden/ pääty- neiden asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat			x				Tuula Helala-Kujala Sauvosaarenkatu 25, 94100 Kemi
Hoito- ja palvelu- suunnitelmat (päivitetty, eli viimeisin riittää)					x		Markku Alatalo / Tuula Helala-Kujala
Asiakas- ja omais- tyytyväisyys kyselyn palautteet /yhteenvedo					x		Markku.alatalo@kemi.fi Rita.oinas@kemi.fi
Lääkehoidosuunnitelma, päivitetty 1 x v					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Päivitetty omavalvonta- suunnitelma					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Rajoittamistoimenpiteet				x	X koost e 1xv		Markku.alatalo@kemi.fi Rita.oinas@kemi.fi
Ajantasainen henkilöstöluettelo ja lääkehoidon osaaminen					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Edellisen vuoden toimintakertomus					x		Markku.alatalo@kemi.fi

Asiakirja / tapahtuma	Heti / 1. arkipäivä	Joka kuukauden alussa	15.1 mennessä / 1x vuosi	4x vuosi: 1.4. 1.7. 1.10. 1.1.	30.4 mennessä	31.7 mennessä	Muuta
Toimintasuunnitelma alkaneelle vuodelle					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Todistus vastuuvakuutuksesta					x		Markku.alatalo@kemi.fi
YEL- vakuutustodistus					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta					x		Markku.alatalo@kemi.fi
Seuraavan vuoden hintatiedot (Ei koske kilpailutettuja palveluita)						x	Markku.alatalo@kemi.fi

Vaana- kustannusten laskutus Kemin kaupungilta:

Vaana-laskutus on arvonlisäverotonta palvelua, joten vaana- kulujen laskutuksen verokanta on alv 0%.

YHTEYSTIETOJA:

Hoido- ja hoivapalvelujen asiakkuudet	Vammaispalvelun asiakkuudet
Paperilomakkeiden (tuntilistat, päätyneet pahosut) palautus: Hoito- ja hoivapalvelut Keskustan palvelukeskus Sauvosaarenkatu 25 94100 Kemi Tuula Helala-Kujala	Paperilomakkeiden (tuntilistat, päätyneet pahosut) palautus: Vammaispalvelut Valtakatu 26 1-kerros 94100 Kemi Mervi Katajamaa
Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta ja lisätiedot Palveluohjaaja Markku Alatalo Sauvosaarenkatu 25, 94100 Kemi 040 665 9941 (parilliset viikot) markku.alatalo@kemi.fi	Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta ja lisätiedot Palveluohjaaja Markku Alatalo 040 665 9941 (parilliset viikot) markku.alatalo@kemi.fi
Sihteeri Tuula Helala-Kujala 040 610 2389 tuula.helala@kemi.fi	Sihteeri Mervi Katajamaa 016 259 583 puhelinaika ark. kello 9-11 mervi.katajamaa@kemi.fi

muotoili: Fontti: 1 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

muotoili: Fontti: 10 pt

muotoili: Fontti: 1 pt

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

muotoili: Fontti: 11 pt

Kentän koodi muuttunut

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 11 pt,

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

Kentän koodi muuttunut

muotoili: Fontti: 11 pt

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 11 pt,

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 10 pt

Kentän koodi muuttunut

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 11 pt,

Kentän koodi muuttunut

muotoili: Fontti: (Oletus) Arial, 11 pt,

Ateriapalvelu kotipalvelun tukipalveluna (palvelukuvaus)

Ateriapalvelulla tarkoitetaan ateriaa, joka sisältää kotiinkuljetuksen arkipäivisin. Viikonlopun aterioita voidaan kuljettaa kotiin edeltävänä arkipäivänä jäädytettynä huomioiden muut ohjeistukset.

Kotiin kuljetettu ateria sisältää lounasaterian lisäkkeineen (salaatti/raaste), leivän ja leipärasvan (voi, kasvismargariini tai maitorasvaseos) sekä jälkiruoan. Aterian tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta, asiakkaiden tottumusten tai mieltymysten mukaista, tutuista raaka-aineista valmistettua, vaihtelevaa ruokaa.

Asiakas voi tilata aterioita palvelusetelillä sen mukaisesti kuin hänelle on ateriapalvelun palveluseteli myönnetty. Ylimääräiset ateriat asiakas maksaa itse. Ateriapalveluun myönnetyllä palvelusetelillä voi hankkia ainoastaan tässä kuvauksessa tarkoitettuja ateriapalveluaterioita.

Päivittäiset ateriavaihtoehdot ilmoitetaan asiakkaalle edellisellä viikolla. Asiakas tekee tilauksen viikoittain etukäteen ruokalistalla ilmoitetuista vaihtoehdoista. Valittavana tulee päivittäin olla vähintään kaksi lounasvaihtoehtoa. Asiakas voi huomioida ruokaan liittyvät toiveet valitsemalla päivittäisistä vaihtoehdoista tai ateriapalvelun toimittajista itselleen mieluisimman.

Ateriapalvelun tuottaja voi laskuttaa asiakkaan tilaamat ateriat, ellei ateriaa peruta viimeistään toimitusta edeltävänä päivänä. Aterian peruutus / keskeytykset tehdään suoraan aterian toimittajalle, sopimuksessa ennalta ilmoitettuun numeroon.

Ateriapalvelu on erikoisruokavaliot huomioiva. Perusruokavalio on vähälaktoosista ja soveltuu diabeetikoille ja sappi -ruokavaliota noudattaville. Tarvittaessa ruoka valmistetaan rakenteeltaan pehmeänä/sosemaisena.

Erikseen on tilattavissa laktoositon, gluteeniton tai kasvisruoka, sekä maitoproteiiniallergia / kihti-, ja näiden yhdistelmiä huomioiva ateria. Mahdolliset muut allergiat huomioidaan myös ateriatilauksen yhteydessä. Erikseen valmistettavan aterian täytyy täyttää erityisruokavalion tai allergian kriteerit.

Ateriapalvelun tulee ottaa huomioon yleiset suomalaisille (Valtion ravitsemusneuvottelukunta) ja vanhusväestölle suunnatut ravitsemussuosituksukset.

Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelun aloittaminen edellyttää asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen tekemistä, jossa määritellään tarkemmin ateriapalveluun sisältyvät asiat. Sopimuksen tekemisen yhteydessä asiakas luovuttaa ateriantoimittajalle avaimensa kuittausta vastaan, jos katsoo sen tarpeelliseksi.

Aterioihin tulee merkitä ruoan nimi, säilytysohje, viimeinen käyttöpäivä, allergisoivat aineosat ja paino.

Ateriapalveluateriat kuljetetaan yksittäispakattuina. Ruoankuljetukset tulee tehdä asiaankuuluvissa kuljetuslaatikoissa, jotka suojaavat ruokia lämpötilojen muutoksilta ja estävät hygieenisen laadun heikentymistä.

Kuljetettava ruoka siirretään heti valmistuksen jälkeen kuljetusastioihin. Lämpimän ruoan tulee olla yli +60 °C kun se saapuu kuljetettavaan kohteeseen. Kylmänä tarjottavat tuotteet, esim. salaatit, esijäähdytetään kylmiössä ennen kuljetusta ja niiden lämpötilan tulee olla vastaanotto paikassa enintään +8°C. Muissa elintarvikkeissa noudatetaan niille suositeltuja säilytyslämpötiloja. Ruokien lämpötiloja mitataan säännöllisesti ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja jakaa asiakkaille ruoan kuumennus- ja säilytysohjeet. Ateriapalvelun toimittaja ateriakuljetukseen liittyen avustaa asiakasta tarvittaessa avaamalla ateriapakkaukset ja asettamalla aterian tarjolle niin sovittaessa, tai siirtää kylmäsäilytystä edellyttävät tuotteet jääkaappiin/kylmiöön.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ystävällisyyden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista.

Aterioita kotiin kuljettavalta henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä. Henkilökunnan tulee kyetä toimimaan ja antamaan ensiapua hätätilanteissa kansalaistaitojen tasolla.

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuksen mukaisen laatutason toteuttamiseen. Palveluntuottajan omavalvonta perustuu Elintarvikelain 23/2006 mukaiseen riskienarviointiin HACCP). Riskienarviointiin perustuvalla omavalvontasuunnitelmalla, hyvällä tuotantotavalla sekä hyvillä hygieniakäytännöillä varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus. Palveluntuottajalla tulee olla elintarvikelain mukainen hygieniapassi. Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

Hinnoittelu

Kaikki ateriapalvelusta asiakkaalle aiheutuvat kustannukset tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Mahdolliset laskutuslisät tai muut lisäpalvelusta perittävät hinnat tulee ilmoittaa erikseen selkeästi,

eikä niitä voi sisällyttää ateriapalvelun palveluseteliin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hinnossa ei saa ottaa huomioon kelan myöntämiä tukia. Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet.

Kotipalvelun tukipalveluna myönnettävä siivouspalvelun palvelukuvaus

Palvelun yleiset vaatimukset

Toiminnan lähtökohtana tulee olla asiakkaan toiveita ja tarpeita kunnioittava ja niitä täyttämään pyrkivä asiakaspalvelu. Tuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan ikä ja mahdolliset fyysiset ja/tai psyykkiset rajoitteet.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys Kemin kaupunkiin, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Palveluntuottaja ilmoittaa asiakastarpeen muutoksista tai asiakkuuden päättymisestä asiakkaan palvelupäätöksen tehneelle palveluohjaajalle.

Palveluntuottaja tekee asiakaspalautekyselyjä säännöllisin väliajoin.

Henkilöstö

Palvelusta vastaavalla johtajalla ja/tai osalla henkilökunnasta tulee olla riittävä siivousalan ja/tai kotihoidon koulutus.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Siivouksen palvelukuvaus

Siivoukseen sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä mm. eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/ kylpyhuone.

Edellä mainituista tiloista:

- matot ja lattiat imuroidaan, lattia pyyhitään nihkeällä/kostealla
- tarvittaessa sohvapöydät ym. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä istuimet pyyhitään
- pölyt pyyhitään ja tahrat poistetaan vapailta tasopinnoilta (pöytäpinnoilta, hyllyjen reunoilta, seinätalujen kehysten päältä, kodinkoneiden päältä, liedeltä ja liesituulettimesta)
- kosketuskohdat pyyhitään ja tuoreet tahrat poistetaan pystypinnoilta
- peilit pyyhitään
- tarvittaessa pyyhitään koriste-esineitä
- roskat ja lehdet vietään ulos
- tuuletus suoritetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti

Muuta huomioitavaa:

- imuroinnin voi korvata tarpeen mukaan lattian kuiva tai nihkeäpyyhinnällä
- siivousmenetelmän ja välineen valinnassa tulee huomioida pintamateriaalin kemiallinen ja mekaaninen kestävyys
- pääsääntöisesti palveluseteliryhtymä tuo mukanaan omat siivousvälineet ja siivousaineet
- tarvittaessa mattojen tuuletus ja puistelu; sovitaan asiakkaan kanssa

ETEINEN

- matot ja lattiat imuroidaan
- kosketuskohdat pyyhitään
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- peilit pyyhitään
- vapaat tasopinnot pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan

KEITTIÖ

- tarvittaessa astiat tiskataan/ astianpesukone tyhjennetään ja täytetään
- altaat/ hanat pestään ja tiskipöytä pyyhitään
- kosketuskohdat ja vapaat tasopinnot pyyhitään
- liesituuletin ja kahvinkeitin pyyhitään
- mikroaaltouuni puhdistetaan

- jääkaapin ovi pyyhitään
- matot ja lattia imuroidaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- roskat tyhjennetään ja roskakaappi puhdistetaan

MAKUHUONE

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnot ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa puhtaisiin

OLOHUONE

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnot ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- tarvittaessa sohvapöydät yms. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä muut istuimet pyyhitään
- television yms. vastaavien laitteiden ulkopinnat pyyhitään tai imuroidaan

WC/ KYLPYHUONE

- roskat tyhjennetään ja roska-astiat puhdistetaan
- matot ja lattiat imuroidaan
- peili, käsienpesuallas ja wc-istuimien pestään ja pyyhitään
- suihkukalusteet pestään
- suihkutilan seinät pestään roiskekorkeudelta
- wc ja/tai pesutilan lattia pestään ja lattiakaivot pestään tarvittaessa
- peili ja peilivalaisimet pyyhitään
- kosketuskohdat ja vapaat tasopinnot pyyhitään
- tahrat poistetaan

Tarkennuksia:

- Ulottuvuus korkeus max. 180 senttiä lattiapinnasta

- Kosketuspinnat: ovien ja laatikostojen kahvat/ lukot ja niiden ympäristö, ovenpielet, tuuletusikkunan kahva, kaihtimen säätövarren nuppi, kodinkoneiden kytkinpaneelit, valokatkaisijat ja niiden ympäristö, invakahvat jne.

Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kemin kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia.

Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö

1. Asiakastiedot

- 1. • Asiakkaan nimi
- 2. • Käyntiosoite
- 1. • Laskutusosoite
- 2. • Puhelinnumero
- 3. • Lähiomainen ja yhteystiedot
- 4. • Asiakkaan edunvalvoja, jos sellainen on ja yhteystiedot

1.2. _____ Palveluntuottajan tiedot

- 1. • Palveluntuottajan tiedot
- 2. • Käyntiosoite/ osoite
- 3. • Y-tunnus
- 4. • Puhelinnumero
- 1. • Sähköposti
- 2. • Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot

1.3. _____ Sopimuksen kohde palvelusetelissä

- 1. • Kotipalvelu
- 1. • Henkilökohtainen apu
- 2. • Veteraanien palvelut
- 3. • Omaishoito

1.4. _____ Palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

- 1. • Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen
- 1. • Palvelun määrä– Tuntimäärä/pv -Tuntimäärä/ vko - tuntimäärä/ kk
- 2. • Sovitut käynnit ja niiden kestot
- 3. • Viikontäyvä jolloin palvelua tuotetaan/ tai vuorokauden aika
- 4. • Yksittäisen käynnin aikatauluviive
- 5. • Palvelun peruuttaminen (kts. sääntökirja)

1.5. _____ Palvelun hinta

- 1. • Kokonaishinta
- 2. • Palvelusetelin arvo, joka laskutetaan kaupungilta
- 3. • Asiakkaan omavastuu, joka maksetaan palveluntuottajalle

1.6. _____ Asiakkaan maksuehto

1. • Maksuehto päivinä

1. • Viivästyskorko

2. • Arvonlisäverottomuus

1.7. _____ Muut sovittavat asiat

1. • Mahdolliset asiakkaan avainten hallintaa koskevat asiat

2. • Palvelun keskeytyessä sovittavat maksukäytännöt ja käytännön asiat

1.8. _____ Sopimus koskee vain palvelusetelillä hankittavaa palvelua; asiakkaan itse ostama palvelu ei sisälly tähän sopimukseen, vaan muista palveluista tehdään erillinen sopimus

1.9. _____ Allekirjoitukset