



Palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa

Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelu yli 65-vuotiaille

Sisällysluettelo

	sivu
1. Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelu yli 65-vuotiaille.....	2
2. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....	2
2.1. Palvelun sisällön vaatimukset.....	2
2.1.1. Siivouspalvelu.....	2
2.1.2. Vaatehuoltopalvelu.....	3
2.1.3. Asiointipalvelu.....	3
2.2. Henkilöstö ja osaaminen	3
2.3. Laadun hallinta	4
3. Palvelun hinnoittelu ja palvelusetelin arvo.....	4
4. Palvelukohtaiset hakeutumisen liitteet	4
5. Palvelun keskeytyminen	5
6. Sääntökirjan voimassaolo.....	5

1. Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelu yli 65-vuotiaille

Tukipalveluiden tavoitteena on tukea ikääntyneen henkilön kotona selviytymistä. Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisia palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Päijät-Hämeen hyvinvointialue järjestää tukipalveluita ikääntyneille palvelusetelin avulla. Yksi tukipalveluiden sisällöistä on siivous- vaatehuolto- ja asiointipalvelu.

Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalveluiden palveluseteli on jaettu kolmeen eri palvelusisältöön:

- Siivouspalvelu,
- vaatehuoltopalvelu ja
- asiointipalvelu.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus on tehnyt palveluntarpeen arvioinnin ja myöntänyt asiakkaalle palvelusetelin. Palvelusetelistä ilmenee myönnetyn palvelun määrä, palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika.

2. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaiset vaatimukset ja olla merkitty palveluntuottajien rekisteriin.

2.1. Palvelun sisällön vaatimukset

Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelun palveluseteli on jaettu kolmeen eri palvelusisältöön: siivouspalvelu, vaatehuoltopalvelu ja asiointipalvelu. Palveluntuottaja voi tuottaa palvelua valitsemillaan palvelusisällöillä. Alle on eritelty ensin kaikille mainituille palvelusisällöille määritellyt yhteiset vaatimukset ja sen jälkeen kullekin palvelusisällölle määritellyt omat vaatimuksensa.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua seuraavien vaatimusten mukaisesti:

- Palveluntuottaja tekee aina kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa tuottamistaan palveluista. Sopimuksesta tulee ilmetä vähintään palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa olevat sopimusehdot. Sopimuksessa tulee kuvata palvelun sisältö.
- Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan asiakkaalle yrityksensä yhteystiedot.
- Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa, jos asiakas sitä toivoo ja antaa siihen luvan.
- Jos asiakas luovuttaa avaimensa palveluntuottajalle, avainten hallinnasta sovitaan kirjallisesti.
- Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon palveluseteli on myönnetty.

2.1.1. Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan kodin ylläpitosiivousta pääsääntöisesti kerran kuukaudessa tai poikkeustapauksissa ikääntyneiden asiakasohjauksen antaman erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Ylläpitosiivous sisältää päivittäisen asuintilan imuroinnin, lattian pesun, pölyjen pyyhinnän, jääkaapin siistimisen sekä wc- ja peseytymistilojen puhdistamisen.

Siivouspalveluun liittyvät vaatimukset:

- Siivous on kotipalvelutyötä, joka tehdään palveluntuottajan välineillä, joten palveluntuottajalla tulee olla tarpeelliset ja asianmukaiset siivousvälineet ja -aineet.
- Palveluntuottajan henkilöstöllä on kokemusta ikääntyneiden asuntojen kotisiivouksesta.

2.1.2. Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuoltopalvelulla tarkoitetaan käyttö- ja liinavaatteiden sekä pyyhkeiden pyykinpesua, pyykkien ripustamista tai muutoin kuivaamista, sekä vaatteiden viikkaamista. Vaatehuolto voi tapahtua asiakkaan kodissa asiakkaan omalla pyykinpesukoneella ja kuivausrummulla ja/tai kuivaustelineellä. Vaatehuolto voi tapahtua myös asiakkaan asuman kiinteistön yhteisessä pesutuvassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalla vaatehuoltopalvelu sisältyy kotihoidon palveluun.

Vaatehuoltopalveluun liittyvät vaatimukset:

- Jos vaatehuolto tapahtuu asiakkaan kodissa, käytetään vaatehuollon toteuttamisessa asiakkaan pesuaineita ja palveluntuottaja huolehtii vaatehuollosta asiakkaan toivomalla tavalla.
- Mikäli palveluntuottaja poistuu asiakkaan kotoa siksi ajaksi, kun pyykinpesukone on päällä, tulee asiakkaan ja/tai omaisen suostumus kirjata palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.
- Jos vaatehuolto tapahtuu asiakkaan asuman kiinteistön yhteisessä pesutuvassa, palveluntuottaja huolehtii asiakkaan toiveen mukaisesti pesutupavarauksen tekemisestä, pyykkien viemisestä pesutupaan (sekä pesutuvalla pyykkien laittamisesta pyykkikoneeseen ja kuivausrumpuun/kuivaushuoneeseen), tuomisesta takaisin asiakkaan kotiin sekä niiden viikkaamisesta asiakkaan osoittamaan paikkaan. Asiakas maksaa itse pesutupamaksun. Pesutuvan osalta käytetään vaatehuollon toteuttamisessa asiakkaan pesuaineita.

2.1.3. Asiointipalvelu

Asiointipalvelu on joko asiakkaan kanssa tai puolesta tapahtuvaa välttämätöntä asiointia kodin ulkopuolella. Mikäli asiointi tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa, järjestää asiakas tarvittavan kuljetuksen omakustanteisesti. Asiointipalvelulla ei voi korvata kauppojen kotiinkuljetuspalvelua, mikäli kauppalvelua on käytettävissä asiakkaan asuinalueella. Jos kauppalvelua ei ole saatavilla, voidaan välttämätön kauppa-asiointi hoitaa asiointipalveluna.

Asiointipalveluun voi sisältyä:

- Viranomaisasiointi,
- posti-, pankki- ja vakuutuspalveluissa asiointi,
- apteekkiasiointi,
- avustaminen kauppatilauksen tekemisessä sekä
- välttämättömien kulutustavaroiden hankkimisessa avustamista.

2.2. Henkilöstö ja osaaminen

Palvelua toteuttavalla henkilöstöllä on oltava vähintään kotityöpalvelun, hoiva-avustajan tai laitoshuoltajan tutkinto tai muu suoritettavaan tukipalveluun nähden soveltuva koulutus ja kokemusta ikääntyneiden kanssa toimimisesta. Henkilöstön osaaminen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tämä osaamisvaatimus toteutuu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heille on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Lisäksi palvelua antavalla henkilöstöllä on oltava annettuun palveluun nähden riittävä suomen kielen taito. Riittäväksi kielitaidoksi katsotaan kielitaidon taitotaso B1.

Palveluntuottajan on pidettävä luetteloja henkilöstön koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta sekä palveluntuottaja huolehtii henkilöstön ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla asianmukainen työvaatetus ja henkilökortti. Palveluntuottaja huolehtii, että jokainen henkilöstön jäsen on allekirjoittanut salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajan on oltava puhelimitse tavoitettavissa virka-aikana sekä henkilöstön vuosi- ja sairauslomista ilmoitetaan aina asiakkaalle, mikäli palvelua ei voida toteuttaa sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja on joustava työnteossa ja ottaa huomioon asiakkaan erilaiset toiveet palveluun liittyen.

2.3. Laadun hallinta

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma, ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottaja päivittää edellä mainitut dokumentit vähintään vuosittain tai silloin, kun toiminta muuttuu olennaisesti. Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti nähtävillä. Palveluntuottaja on määritellyt toimintasuunnitelmaan keskeiset laatuvaatteen sekä toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Lisäksi palvelun toimintavarmuus ja mahdolliset sijaisjärjestelyt on kuvattava toimintasuunnitelmassa.

Palveluntuottaja kerää vähintään kerran vuodessa asiakaspalautetta ja huomioi palautteen toiminnan kehittämisessä. Tulokset asiakaspalautekyselyistä toimitetaan pyydettyä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

3. Palvelun hinnoittelu ja palvelusetelin arvo

Päijät-Hämeen hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelun palvelusetelin arvo perustuu asiakkaan tuloihin. Palvelusetelin arvo on asiakkaalle 25 e / tunti. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalle myönnetyn palvelun määrän mahdollista ylimenevää osuutta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta. Palveluntuottajan tulee laskuttaa asiakasta aina toteutuneen palvelun mukaisesti.

Palveluntuottaja määrittelee itse tuottamansa palvelun hinnan, jonka palveluntuottaja ilmoittaa PSOP-järjestelmässä. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa. Palveluntuottajan määrittelemän hinnan tulee sisältää mahdolliset kilometrikorvaukset, tarvittavat aineet ja välineet sekä tarvittava koneisto/laitteisto työn suorittamiseen. Palveluntuottaja ei voi periä näitä kustannuksia erikseen asiakkaalta tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta.

Palveluntuottaja voi korottaa tuottamansa palvelun hintaa kerran vuodessa. Hinta ilmoitetaan PSOP-järjestelmään 1.10.–30.11. välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto. Uusi hinnasto astuu voimaan seuraavan vuoden helmikuun ensimmäinen päivä, jos Päijät-Hämeen hyvinvointialue hyväksyy hinnan korotuksen.

4. Palvelukohtaiset hakeutumisen liitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa vaadittujen liitteiden lisäksi palveluntuottajan on liitettävä PSOP-hakemukseensa palvelukuvaus.

5. Palvelun keskeytyminen

Jos asiakas joutuu sairaalaan tai joutuu muusta syystä perumaan sovitun palvelun, palveluntuottaja ei voi laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta asiakkaalle myönnettyä palveluseteliä tai asiakkaalta asiakkaan omavastuusuutta. Asiakas voi käyttää käyttämättä jäänyttä palveluseteliä myöhemmin saman kuukauden aikana.

Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaan kanssa tekemäänsä palvelusopimukseen mahdollisen peruutuksen (muu kuin sairaalaan joutuminen) kustannukset. Palveluntuottaja ei voi peruuntuneen tai keskeytyneen palvelun kohdalla laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta asiakkaalle myönnettyä palveluseteliä.

Mikäli palveluntuottaja ei laskuta asiakkaalle myönnettyä palveluseteliä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta, ei palveluntuottaja voi periä palvelusetelin arvoa asiakkaalta.

Jos asiakkaan palvelun tarve päättyy tai asiakas menehtyy, palvelusetelipäätös raukeaa ilman irtisanomisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päättymisestä Ikäntyneiden asiakasohjaukseen.

6. Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.1.2024.