



SÄÄNTÖKIRJAN PALVE- LUKOHTAINEN OSA

versio 20.3.2025

TUKIPALVELUT



Sisällys

II PALVELUKOHTAINEN OSA	2
1 Johdanto	3
2 Tukipalvelut	3
2.1 Ateriapalvelu	3
2.2 Vaatehuoltopalvelu	3
2.3 Siivouspalvelu	3
2.4 Asiointipalvelu	4
2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva palvelu	4
3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset	5
3.1 Yleiset vaatimukset	5
3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset	6
3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset	7
3.4 Henkilöstö ja osaaminen	7
3.5 Kirjaaminen	8
3.6 Asiakaspalaute	8

II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Johdanto

Tukipalveluilla tarkoitetaan 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. Tukipalvelut perustuvat Sosiaali- huoltolain (1310/2014) 19 §:ään.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tukipalveluiden tarve on selvitettävä palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

2 Tukipalvelut

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan, ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

2.1 Ateriapalvelu

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja valmiin aterian kuljettamisen asiakkaan kotiin.

Erityistilanteissa ateriapalvelu voidaan toteuttaa valmistamalla ateriat asiakkaan kotona yhdessä palveluntuottajan kanssa. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluun.

2.2 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuoltopalvelu tarkoittaa vaatteiden ja tekstiileiden pesemistä, kuivaamista ja viikkaamista.

2.3 Siivouspalvelu



Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puh-
taustasoa.

Siivous tapahtuu palvelutuottajan välineillä ja pesuaineilla, mikäli asiakas ei halua omia välineitään käytettävän. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pin-
tojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden
nihkeä /kosteaa pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vienti. Siivoukseen sisältyy vuo-
devaatteiden tuuletus ja linavaatteiden vaihtaminen.

2.4 Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista päivittäiseen elämään liittyvissä
asiointitarpeissa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköi-
sen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista
kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee
avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia.
Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omai-
sensa tulee olla niitä vastaanottamassa.

Saattajapalvelulla tarkoitetaan asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioin-
neissa. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Suositeltavaa on käyttää julkista
liikennettä tai taksia.

2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edis- tävä ja tukeva palvelu

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävillä ja tukevilla palveluilla tarkoi-
tetaan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsítőissä avustamista, sosiaalis-
ten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä,
päivätoimintaan osallistumista ja kulttuuritapahtumissa käymistä.

Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa)



Kuntoutumista tukevan päivätoiminnan tarkoituksena on järjestää tavoitteellista, kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää toimintaa. Tarkoituksena on tukea kotona asumista ja omaishoitajien jaksamista. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaralähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssa käymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu.

Päivätoimintaa suunnitellaan asiakkaiden toimintakyvyn mukaisesti; yhdessä oleminen, retket ja arjen toiminnot ovat osa päivätoimintaa. Päivätoiminnassa tulee olla ennalta suunniteltu päiväkohtainen ohjelma, jonka toteutumisesta raportoidaan hyvinvointialueelle pyydetessä tai valvonnan yhteydessä.

Päivätoiminnan palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, joka mahdollistaa turvallisen päivätoiminnan toteuttamisen.

- Asiakkaiden täytyy voida toimia ja liikkua päivätoimintayksikön tiloissa turvallisesti ja esteettömästi.
- Toimintayksikön tilat soveltuvat kuntouttavaan ryhmämuotoiseen päivätoimintaan.
- Lähtökohtaisesti asiakkaiden käytössä on henkilökohtaiset toimintaa helpottavat apuvälineet, mutta palveluntuottajalla tulee olla mm. tiloissaan tukikaiteita, liuskoja ja istuinkorokkeita.
- Asiakkaalla on mahdollisuus lepoon päivän aikana.

3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

3.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot. Tukipalveluiden tuottajan tulee olla rekisteröitynyt Soteri-rekisteriin (ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon palvelu) ja ilmoittautunut Lapin hyvinvointialueelle palvelusetelituottajaksi.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla Valviran määräyksen mukainen niissä



palveluissa, joissa omavalvontasuunnitelma vaaditaan. Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta tuotetuista palveluista. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä, poikkeuksena päivätoiminta. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli asiakas itse ei ole paikalla palveluja tuottaessa.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuuosuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on laitettava laskun liitteeksi käyntiyhteenveto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelillä tuotetuista palveluista palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus.

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia saamaansa palveluseteliin. Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Lapin hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa. Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.

Ikääntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioidenvalmistuksessa ja tarjoilussa. Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa



aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäähdytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeen 16025 suosituksen mukaan tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan. Kuljetuslämpötiloista on tarkemmin kerrottu Eviran ohjeen kohdissa 6 § ja 11 §. Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakassuunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla.

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Lapin hyvinvointialueelle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettyä. Palvelun järjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seurantakäynnillä milloin tahansa.

3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta. Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita.

Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä. Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä / puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita.

3.4 Henkilöstö ja osaaminen



Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Tällöin osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään viisi (5) vuotta.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää tuottamiensa palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja vastaa siitä, että henkilöstö toimii toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa työnäytteet, työtodistukset ja henkilöstöluettelon tai tehdä määräaikaisen hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

3.5 Kirjaaminen

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tukipalveluiden palvelusetelituottaja/vastuuhenkilö kirjaa asiakkaaseen liittyviä tietoja siinä laajuudessa mitä toteutettava toiminta edellyttää. Asiakkaan voinnin, toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan / vastuuhenkilön tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueelle.

3.6 Asiakaspalaute

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta Lapin hyvinvointialueen pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelun järjestäjän käytettävissä. Palvelun järjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelun järjestäjällä on oikeus kerätä asiakaspalautetta.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvââjjamvu'vdd

LUMMO