



Tukipalvelujen palvelusetelisääntökirja

Voimassa xx.xx.2026 alkaen



Sisällys

1 Tukipalvelujen palvelukohtainen osa	3
2 Tukipalvelut.....	3
2.1 Ateriapalvelu	3
2.2 Vaatehuoltopalvelu	4
2.3 Siivouspalvelu	4
2.4 Asiointipalvelu.....	4
2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva palvelu	5
3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset	6
3.1 Yleiset vaatimukset.....	6
3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset	7
3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset.....	8
3.4 Henkilöstö ja osaaminen.....	8
3.5 Kirjaaminen	9
3.6 Asiakaspalaute	9
3.7 Matkakorvaus	9
4 Sitoumuksen voimassaoloaika	10
5 Palvelukohtaiset liitteet.....	10
5.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	10
5.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	11



II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Tukipalvelujen palvelukohtainen osa

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 Sosiaalihuoltolain (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, vaa-tehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

2.1 Ateriapalvelu

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja valmiin aterian kuljet-tamisen asiakkaan kotiin. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät si-sälly palveluun.

Ateriapalvelun palveluseteli on tasasuuruinen ja palvelu hinnoitellaan ateriakohtai-sesti. Asiakkaalle myönnetylle ateriapalvelulle on asetettu maksimiarvo/kk. Palvelun-tuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palvelusetelisääntökirjan ylei-sen osion (kappale 11) mukaisesti.



2.2 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuoltopalvelu tarkoittaa vaatteiden ja tekstiilien pesemistä, kuivaamista ja viik-
kaamista.

Vaatehuoltopalvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelu hinnoitellaan tuntiperus-
teisesti. Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palveluseteli-
sääntökirjan yleisen osion (kappale 11) mukaisesti.

2.3 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei
sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palve-
lupäätöksessä mainittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaus-
tasoa, sisältäen mm. pölyjen pyyhintä, imurointi, jääkaapin siivous ja sulatus, keittiö-
tasojen siivous ja lattiakaivojen puhdistus.

Siivous tapahtuu palveluntuottajan 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 liinavaatteiden vaihtaminen.

Siivouspalvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelu hinnoitellaan tuntiperusteis-
esti. Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palveluseteli-
sääntökirjan yleisen osion (kappale 11) mukaisesti.

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 omaisensa
tulee olla niitä vastaanottamassa.



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

Asiointipalvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelu hinnoitellaan tuntiperusteisesti. Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palvelusetelisääntökirjan yleisen osion (kappale 11) mukaisesti.

2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva palvelu

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävillä ja tukevilla palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsitöissä tai ruoanlaitossa avustamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä, päivätoimintaan osallistumista ja kulttuuritapahtumissa käymistä.

Palvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelu hinnoitellaan tuntiperusteisesti. Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palvelusetelisääntökirjan yleisen osion (kappale 11) mukaisesti.

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 voimavaroja lähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssakäymistä, 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 pyydettyä 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.

Päivätoiminnan palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelu hinnoitellaan päiväkohtaisesti ja hinta voi enintään olla hyvinvointialueen vahvistaman palvelusetelin arvon mukainen (kattohinta).

3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäis-laatuvaatimukset

3.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot. Tukipalveluiden tuottajan tulee olla rekisteröitynyt Soteri-rekisteriin.

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 tuotettaessa.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuuosuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on laitettava laskun liitteeksi käyntiyhteenvedo, 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 terveydensuojelulaikiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.

Ikääntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioiden valmistuksessa ja tarjoilussa. Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygienian, 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



pyydettyäessä. Palvelun järjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seuranta-käynnillä 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 säättävien 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 työtodistukset, 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.

3.7 Matkakorvaus

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka tuottavat palveluita asiakkaan kotiin, voivat laskea Lapin hyvinvointialueelta matkakorvauksia PSOP - järjestelmän avoimen arvon avustuspalvelun kautta.

Matkakorvausta voi hakea, jos

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.
- Matka asiakkaan luo on yli 5 kilometriä palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea enintään 50 kilometrin yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.



- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on Verohallinnon määrittelemä kilometrikorvaus ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

4 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa XX.XX.2026 alkaen

5 Palvelukohtaiset liitteet

5.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitetty hakemukseen PSOP:issa ennen hakemuksen lähettämistä. Katso myös hakeutumisohje liitteiden lisäämisestä.

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Lapin hyvinvointialueelta/kunnalta saatu lausunto, jossa on todettu ko palvelu ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet: - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys	Ei liitetä erikseen dokumentteja



siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot), työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin dokumentti / dokumentit tulee liittää PSOPiin.	liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	liitedokumentti
Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain.	liitedokumentti
Omavalvontaohjelma, jos palveluntuottaja antaa palveluja useamassa kuin yhdessä palveluyksikössä	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin	liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa palveluntuottajan toimintayksikköä koskevat tiedot TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä esim. sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)	liitedokumentti liitedokumentti

5.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta kohdassa 9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle



toimittamat asiakirjat ja raportointi on määritelty asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee päivittää ja liittää PSOP- järjestelmään vuosittain 31.3. mennessä.

Lapin hyvinvointialue voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta asiakirjojen päivitystä tai muita asiakirjoja myös muulloin.

LUONNOS