

## **Siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirja, palvelukohtainen osa**

Hyväksytty 7.5.2026 § 7

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



## Sisällys

|       |                                                                              |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2     | Palvelukohtainen osa – Siivouspalvelu .....                                  | 3  |
| 2.1   | Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....                   | 3  |
| 2.2   | Palvelun keskeiset tavoitteet.....                                           | 4  |
| 2.3   | Palveluprosessin kuvaus .....                                                | 4  |
| 2.4   | Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....        | 4  |
| 2.4.1 | Palvelusopimus .....                                                         | 4  |
| 2.4.2 | Palvelukerran peruutus.....                                                  | 5  |
| 2.5   | Palvelun sisältövaatimukset.....                                             | 5  |
| 2.5.1 | Siivouksessa käytettävät välineet .....                                      | 6  |
| 2.5.2 | Siivouspalvelun sisältö.....                                                 | 6  |
| 2.5.3 | Lisäpalvelut .....                                                           | 7  |
| 2.6   | Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset ja perehdyttäminen....    | 7  |
| 2.7   | Laadun seuranta.....                                                         | 8  |
| 2.7.1 | Asiakaspalautteet .....                                                      | 8  |
| 2.7.2 | Reklamaatio .....                                                            | 9  |
| 2.7.3 | Hyvinvointialueen oikeus irtisanoa palvelusetelituottaja .....               | 9  |
| 2.8   | Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....                                      | 9  |
| 2.9   | Laskutus .....                                                               | 10 |
| 2.10  | Alihankinta .....                                                            | 11 |
| 2.11  | Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot..... | 12 |
| 3     | Palvelukohtaisen osan liitteet.....                                          | 13 |
| 3.1   | Liite 1: Hintaliite .....                                                    | 13 |

## 2 Palvelukohtainen osa – Siivouspalvelu

**Siivouspalvelulla** tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) perusteella järjestettävää tukipalvelua, jolla tuetaan asiakasta suoriutumaan jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti. Lisäksi palveluilla pyritään tarjoamaan hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämään.

Siivouspalvelu on kotona asumista tukeva palvelu, joka on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt iän, sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona ja sen tavoitteena on ylläpitää turvallista ja siistiä asuinympäristöä.

Siivouspalvelu myönnetään asiakkaille sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) mukaisena tukipalveluna. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaiset tukipalvelut kuuluvat uuden valvontalain soveltamisalaan silloin, kun ne ovat sosiaalihuollon palvelua asiakas- tai palvelusuunnitelmaan sisällytettynä palveluna. Siivouspalvelun palvelusetelituottajan tulee tällöin rekisteröidä tukipalvelut Soteriin itsenäisenä sosiaalihuollon palveluna.

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Siivouspalvelua sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona asumisen tukipalveluiden myöntämisen edellytyksenä on, sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemä palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Palvelu myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevana palveluna. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelu voidaan päättää, mikäli myöntämisen perusteet eivät asiakkaan kohdalla enää täyty.

Siivouspalvelun myöntämisen perusteet ovat nähtävillä Pirkanmaan Hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hyvinvointialue voi muuttaa palvelun myöntämisen perusteita.

Siivouspalvelun palveluseteli voidaan myöntää myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle, joiden kotikunta sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminta-alueella: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi.

Asiakkailla, joiden kotikunta sijaitsee Virroilla, Ruovedellä, Parkanossa, Kihniössä, Mänttä-Vilppulassa tai Juupajoella, siivouspalvelu järjestetään myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle muulla tavoin kuin palvelusetelillä.

## 2.2 Palvelun keskeiset tavoitteet

|                  |                                                                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tavoite 1</b> | Siivouspalvelun tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.                  |
| <b>Tavoite 2</b> | Tavoitteena on, että palvelutarpeen arvioinnin kautta palvelu kohdentuu niille asiakkaille, jotka toimintakykynsä ja varallisuutensa vuoksi tarvitsevat palvelua. |
| <b>Tavoite 3</b> | Tavoitteena on, että asiakkaan koti on hyvä ja turvallinen paikka elää.                                                                                           |

## 2.3 Palveluprosessin kuvaus

Siivouspalvelu myönnetään asiakkaalle aina palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi tehdään kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa. Palvelu myönnetään asiakkaalle, joka täyttää hyvinvointialueen asettamat siivouspalvelujen myöntämisen perusteet.

Saatuun palvelusetelistä myönteisen päätöksen, asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien joukosta. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta rekisteristä [Parasta palvelua -etusivu](#). Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta neuvotaan julkisen rekisterin käytössä. Valinnan jälkeen asiakas tekee sopimuksen palvelusta valitsemansa palveluntuottajan kanssa. Mikäli asiakas luovuttaa kotinsa avaimen palveluntuottajalle, tulee myös siitä tehdä kirjallinen sopimus palveluntuottajan kanssa. Asiakas vastaa mahdollisen avaimen teettämiskuluista.

Palvelusetelin käyttö mahdollistaa asiakkaalle yksilöllisen valinnan ja joustavan palvelun toteutuksen.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palvelusetelituottajaa.

## 2.4 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Hyvinvointialue edellyttää palvelun tuottamista asiakaskohtaisen palvelupäätöksen ja sääntökirjan mukaisesti, mihin palveluntuottaja sitoutuu. Palveluntuottaja noudattaa palvelusisällössä palvelusetelin sääntökirjaa.

### 2.4.1 Palvelusopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palvelun alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena, joista yksi annetaan asiakkaalle. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen

sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmiin puolin. Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja palveluntuottajan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa elleivät asiakas ja palveluntuottaja ole yhdessä muuta sopineet. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva siivouspalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Pirkanmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava vähintään seuraavista asioista: Mahdollisten palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamien, lisäpalvelujen ehdot, muun muassa hinnat ja palvelun päättäminen. Mikäli palveluntuottaja haluaa tarjota asiakkaille siivouspalvelun palvelusetelin sisältöön kuulumattomia lisäpalveluja, palveluntuottaja perii maksut asiakkailta ja ilmoittaa asiakkaille ymmärrettävästi etukäteen asiakkaan maksuvelvollisuudesta. Palvelusisältöjen ja hinnoittelun on oltava ikäihmisille ymmärrettäviä ja kohtuullisia.

#### **2.4.2 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelukerran peruutus asiakkaalle. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta ajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalasta joutumisesta (alle 24 tuntia ennen käynnin alkamista), palveluseteliä ei katsota käytetyksi ja palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta ja hyvinvointialuetta.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun aikatauluissa.

### **2.5 Palvelun sisältövaatimukset**

Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja vastuullisuuden mukaisia arvoja. Tämän lisäksi palvelusetelituottajan henkilöstöltä odotetaan asiakaspalvelutaitoja, yhteistyökykyä ja joustavuutta.

Asiakkaan luona tulee käydä pääsääntöisesti sama työntekijä. Asiakkaalle kerrotaan ajoissa lomajärjestelyistä ja sijaisista.

Siivouspalvelun tuottaja tekee ammatillisen arvion jokaisella siivoukerralla huomioiden asiakkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet. Merkittävistä asiakkaan hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tulee ilmoittaa palvelun myöntäneelle taholle. Mikäli sovitulla käynnillä asiakas ei avaa ovea eikä häntä tavoiteta, pitää palveluntuottajan ilmoittaa asiasta palvelun myöntäneelle taholle. Myös mahdollisista asiakkaan kodin ympäristössä havaituista riskitekijöistä, kuten palokuormasta tai tuholaisista tulee ilmoittaa palvelun myöntäneelle taholle.

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden noudattamista. Mahdollisissa korvausvaatimustilanteissa palveluntuottaja vastaa asiakkaalle maksettavista korvauksista.

Siivous toteutetaan arkipäivisin kello 8–18 välisenä aikana.

### **2.5.1 Siivouksessa käytettävät välineet**

Palveluntuottajalla on käytössään kaikki siivouksessa tarvittavat asianmukaiset kotisiivouksessa käytettävät välineet ja aineet. Puhdistusaineet valitaan käyttökohteisiin sopiviksi niin, että ne eivät aiheuta asiakkaalle tai työntekijälle vaaraa, esimerkiksi liukastumisia. Käytettävät siivousaineet ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia, toimintaan, tiloihin sekä eri pintamateriaaleille soveltuvia. Käytettävien siivousaineiden tulee pääosin olla hajusteettomia. Käytettävien siivousvälineiden tulee olla ehjiä, puhtaita ja hygieenisinä. Siivousvälineet puhdistetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen.

Siivouksessa on palveluntuottajan tekemän arvioinnin mukaan mahdollisuus käyttää asiakkaan toivomuksesta tämän omia siivousvälineitä, ellei omien aineiden käyttämisestä aiheudu haittaa työn laadulle, asiakkaan tai työntekijän terveydelle tai palveluntuottajan käyttämiä aineita suurempaa haittaa ympäristölle.

### **2.5.2 Siivouspalvelun sisältö**

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan asumisen kannalta välttämättömät tilat (keittiö, WC- ja peseytymistilat, makuuhuone, olohuone, eteinen) on asianmukaisesti siivottu.

Kotisiivouksen tulee sisältää asiakkaan asumisen kannalta välttämättömien tilojen puhdistus, joka käsittää seuraavat osa-alueet:

- Lattioiden ja mattojen imurointi sekä lattioiden kosteapyyhintä
- Vapaiden pöytä- ja tasopintojen sekä peilien pyyhintä
- Ovien, ovenpielien, valokatkaisijoiden, tartuntakahvojen ja niiden ympäristön puhdistus.
- Keittiön altaiden ja työtasojen puhdistus sekä liedon, mikron ja jääkaapin ulkopintojen puhdistus.

WC- ja peseytymistilat

- WC-istuimen ja -pöntön, istuinkorokkeen ja pesualtaan puhdistus
- Käsi- ja vartalosuihkun ja suihkulaitteiden puhdistus tai liotus
- Lattian pesu ja lattiakaivojen puhdistus

Tarvittaessa siivous voi sisältää:

- Tekstiilipintaisten kalusteiden imuroinnin
- Lakanoiden vaihtamisen vuoteeseen
- Lieden ja/tai jääkaapin siirtämisen ja taustan imuroinnin ja pesemisen

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että siivouspalvelun palveluseteliä käytetään vain asiakkaan vakituisen asunnon kotisiivoukseen ja sisältö toteutetaan sääntökirjan mukaisesti.

Siivous voidaan tehdä vain palvelun saaneen asiakkaan ollessa kotona.

### **2.5.3 Lisäpalvelut**

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelun piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Asiakas maksaa itse haluamansa lisäpalvelut. Palveluntuottajan laskuttaessa palvelusetelin omavastuun asiakkaalta, mahdolliset lisäpalvelut tulee olla selkeästi eriteltynä laskulla.

## **2.6 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset ja perehdyttäminen**

Siivouspalveluntuottajan vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään puhtaus- ja kiihteistöpalvelualan perustutkintoa sekä vähintään vuoden työkokemus siivoustyöstä, hankittuna viimeisen viiden vuoden aikana.

Siivouspalvelua tuottavalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvuutta työhön, soveltuvaa koulutusta ja aiempaa kokemusta.

Palveluun osallistuvalla henkilöstöllä edellytetään vähintään hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Hyvä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö ymmärtää suomea ja pystyy suomeksi keskustelemaan asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee varmistaa kielitaito rekrytoinnin yhteydessä.

Palveluntuottaja on velvollinen tarkastamaan henkilöstön rikosrekisteriotteet (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Palveluntuottajan henkilöstöltä suositellaan vahvasti tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotesuojaa tai sairastetun taudin antamaa suojaa tuhka- ja vesirokkoa sekä kausi-influenssaa vastaan (Tartuntatautilaki 1227/2016).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen perehdytysohjelma, joka pitää sisällään vähintään seuraavat asiat:

- Hyvän asiakaspalvelun periaatteet
- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus
- Kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen ja hänen kotiinsa
- Hygienia ja infektioiden torjunta
- Siivousvälineiden ja koneiden käyttö
- Pintamateriaalien tunnistaminen ja puhdistusaineiden oikea käyttö
- Ympäristöystävällinen ja vastuullinen siivous
- Siivouspalvelun laatu
- Ergonomia ja työturvallisuus

Palveluntuottajan pitää erikseen pyydettyä esittää perehdytysohjelma palvelunjärjestäjälle.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse menessään.

## **2.7 Laadun seuranta**

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin. Hyvinvointialue ei maksa palveluntuottajalle tapaamiseen käytetystä ajasta. Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 27). Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

### **2.7.1 Asiakaspalautteet**

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkaila tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle ja asiakasta tulee avustaa palautteen antamisessa. Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet viivytyksessä. Palveluntuottajan on toimitettava asiakaspalautteet hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti.

hyvinvointialueen niin pyytäessä. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

### **2.7.2 Reklamaatio**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti viivytyksettä ja reklamaatiot ja vastaukset on toimitettava myös hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta vakavan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia hyvinvointialueen erikseen asettaman määräajan kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta.

Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjassa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä

Mikäli palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden takia, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran uudelleen puolen vuoden jälkeen peruuttamisesta.

### **2.7.3 Hyvinvointialueen oikeus irtisanoa palvelusetelituottaja**

Hyvinvointialue voi peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman erityistä syytä kolmen kuukauden irtisanomisajalla. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaikana noudatetaan irtisanomisen ajankohdan palvelusetelin sääntökirjan ehtoja ja hintoja, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta sovi. Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita.

## **2.8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Palveluseteleitä voidaan myöntää asiakkaalle maksimissaan kaksi (2) tuntia/kuukaudessa. Palvelusetelit ovat asiakkaalle kuukausikohtaisia, eikä niitä voi käyttää etu- tai jälkikäteen.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnan tuntihintana (euroa/h) PSOP-järjestelmässä. Hinnan tulee sisältää kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät kustannukset kuten mahdolliset matkakorvaukset (matka-aika ja

kilometrikorvaukset), eikä niitä saa periä asiakkaalta tai hyvinvointialueelta. Hintaan tulee sisältää myös kaikki tarvittavat siivousaineet, -välineet ja koneet sekä työntekijän henkilökohtaiseen suojautumiseen tarvittava suojavaatetus ja henkilösuojaimet, kuten kasvomaskit.

Palveluntuottajan palvelusetelihintaa ei voi olla korkeampi, kuin mitä se on alueellisilla markkinoilla vastaavassa palvelussa sisältäen matkakulut.

Palveluntuottaja perii omavastuuosuuden suoraan asiakkaalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Asiakkaan omavastuu on palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittelemän tuntihinnan välinen erotus.

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kerran vuodessa tekemällä uuden hinnaston PSOP-järjestelmään 30.4. mennessä. Uusi hinnasto astuu voimaan 1.6. Hinnanmuutoksen tekeminen koskee niitä palveluntuottajia, jotka on hyväksytty palveluntuottajiksi edellisenä kalenterivuonna. Samana vuonna hyväksytyt tuottajat voivat muuttaa hintojaan vasta seuraavana vuonna sallittuna ajankohtana.

## **2.9 Laskutus**

Siivouspalvelun palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatusta palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelin mukaisesti. PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

Palveluntuottaja sitoutuu mahdollisiin laskutusjärjestelmän ja toimintatapojen muutoksiin. Hyvinvointialue ei maksa erillisiä maksuja palveluntuottajalle laskutusjärjestelmien tai toimintatapojen muutoksista tai niihin liittyvistä koulutuksista.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista. Tuottaja perii asiakkaan omavastuuosuuden enintään kolmen kuukauden jaksoissa.

Siivouspalvelun tuottaja ei saa periä arvonlisäveroa asiakkaalta eikä hyvinvointialueelta. Palvelusetelillä tuotettava siivouspalvelu on sosiaalihuoltolain mukainen kotihoidon tukipalvelu ja se on arvonlisäverotonta.

Laskuihin ei saa lisätä erillisiä laskutus- tai muita lisiä.

Laskutettava työ alkaa siitä, kun palveluntuottajan työntekijä aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy kun palveluntuottajan työntekijä lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Minimilaskutusaika on yksi tunti.

## **2.10 Alihankinta**

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 17 §:ssä säädetyin rajoituksin. Palveluntuottajalla tulee olla palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta. Mikäli alihankintana tuotetaan yli puolet tämän palvelusetelin sääntökirjan palvelusta, edellyttää se hyvinvointialueen etukäteistä hyväksymistä. Palveluntuottaja ei voi ketjuttaa palveluja siten, että palveluntuottajan alihankkija hankkii palvelua edelleen alihankintana.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetyt vaatimukset sekä tässä sääntökirjassa asetut vaatimukset.

Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että hyvinvointialue on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta hyvinvointialueelle. Ilmoitusvelvollisuus ja etukäteishyväksyntä eivät koske itsenäisiä ammatinharjoittajia, joita palveluntuottaja mahdollisesti käyttää palvelussa omaa työvoimaansa täydentävänä. Hyvinvointialueen pyynnöstä palveluntuottajan on ilmoitettava täydentävän työvoiman osuus palvelussa käytetystä henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten velvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman hyvinvointialueen suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä. Jos alihankkija ei voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resursseiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka hyvinvointialue hyväksyy. Hyvinvointialue voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Hyvinvointialueen tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota hyvinvointialue on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen päättymään välittömästi tai hyvinvointialueen määrittämänä ajankohtana.

Lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen muutokseen. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:

1. Muutos heikentää palveluntuottajan taloudellisia, toiminnallisia tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
2. Muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti palveluntuottajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.

Palveluntuottajan esittäessä alihankkijaluetteloon muutoksia, palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueen pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat palveluntuottajan taloudellisiin, toiminnallisiin ja muihin edellytyksiin sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä palveluntuottajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

### **Henkilöstövuokrauksen käyttö**

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

## **2.11 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot**

Hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee toimittaa yleisessä osassa kohdassa 1.4. mainitut liitteet ja todistukset PSOP-järjestelmään lukuun ottamatta, henkilöstöluetteloa, kuvausta toiminnasta ja kuvausta tiloista.

Palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, tulee sen hakeutumisen yhteydessä lisätä PSOP-järjestelmään myös lista alihankkijoista, joita sen on tarkoitus käyttää.

Palveluntuottajan tulee hakeutumisen yhteydessä antaa hyvinvointialueen järjestelmään toiminta-alueen tiedot (lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä) ja kirjata ne PSOP-järjestelmän hinnaston lisätiedot kohtaan.

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan.

Palveluntuottajan ei tarvitse yleisen osan kohdan 1.5.3 mukaisesti rekisteröityä palvelutietovarantoon.

### 3 Palvelukohtaisen osan liitteet

#### 3.1 Liite 1: Hintaliite

|                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
|                               | Palvelusetelin arvo |
| Siivouspalvelu yksi (1) tunti | 25 €                |