
**Vammaisneuvostokooste
palautteesta omaishoidon tuen ja
siivouspalvelun palvelusetelien ja
säätökirjoihin**

**4.5.2026 Vastaukset Padlet-
kommentteihin**



Taustaa

- Pohteen vammaisneuvosto sai mahdollisuuden antaa lausunnon omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirjoista - omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu ja vaativa omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu, sekä siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirjasta. Vammaisneuvosto kiittää tästä mahdollisuudesta.
- Vammaisneuvoston jäsenet saivat mahdollisuuden kommentoida sääntökirjoja Padletissa 9.-19.4. välisenä aikana. Padlettiin laitettiin valmistelijoiden toimesta annetut kysymykset, joihin toivottiin näkemyksiä. Vammaisneuvoston jäsenillä oli mahdollisuus myös kysyä palautetta oman kunnan vammaisneuvoston jäseniltä. Jokaiseen kysymykseen saatiin näkemyksiä.
- Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi –palvelualue on koonnut yhteenvedon vastauksista. Vammaisneuvoston puheenjohtajisto on käynyt läpi koosteen ja puoltaa niiden eteenpäin lähettämistä tulevaisuuslautakunnalle.

1. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja - omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 1/3

Ovatko sääntökirjan vaatimukset ja ohjeet mielestäsi selkeät ja ymmärrettävästi kirjoitettu?

- Vammaisneuvoston jäsenet toteavat, että sääntökirja on selkeä ja ymmärrettävä.
- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat, että sääntökirjassa käytettäisiin tarkempia termejä. Asiakkaan sijasta toivotaan käytettäväksi esimerkiksi termejä *omaishoitaja* ja *hoidettava*, sillä omaishoidon tuki käsittää aina kaksi osapuolta. Todetaan, että omaishoitaja on kumppani hyvinvointialueelle, mutta vapaiden osalta hän on myös palvelua käyttävä asiakas ja olisi tärkeää välttää sekaannukset siitä, kehen säännöissä viitataan.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Kaikille Pohde sääntökirjoille yhteisessä sääntökirjojen yleisessä osassa asiakkaalla tai potilaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Pohde hankkii palvelua. Omaishoidon tuen vapaan sääntökirjojen palvelukohtaisessa osassa käytetään lain omaishoidon tuesta määritelmiä, jolloin asiakkaalla tarkoitetaan aina omaishoidon tukea saavaa vanhusta, vammaista tai sairasta henkilöä.

Onko käytetty kieli helposti hahmotettavaa myös ilman erityistä asiantuntemusta?

- Vammaisneuvoston jäsenet toteavat kielen olevan hahmotettavaa ja ymmärrettävää.

1. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja - omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 2/3

Onko jokin kohta, joka jäi epäselväksi tai tuntui vaikeasti tulkittavalta?

- Vammaisneuvoston jäsenelle on epäselvää kohdasta **4.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet** s. 14: Mistä palveluntuottaja voi tarkistaa vastaavalta Pohteen omalta toiminnalta edellytetyn tason?

VASTAUS: Kiitos kysymyksestä. Sääntökirjassa esitetyt palvelun vähimmäisvaatimukset koskevat Pohteen omaa toimintaa, ostopalveluja ja palvelusetelipalveluja. Noudattamalla sääntökirjaa palveluntuottaja sitoutuu Pohteen omaa toimintaa vastaavan palvelutasoon.

- Vammaisneuvoston jäsenelle on epäselvää kohdasta **13.1 Palvelun sisältö**, s. 26: kotiin annettavassa palvelussa tehtävät eivät saa olla lääkehoitoon liittyviä (jakaminen, annostelu, ottamisessa avustaminen). Tämä koetaan ristiriitaisena henkilöstön kelpoisuusvaatimuksiin ja kohtaan **15.3 Työntekijät** s. 33 ”hoiva-avustaja ei voi osallistua lääkehoitoon ilman koulutusta”. Edellä mainittuun ristiriitaan toivotaan selkeyttämistä.

VASTAUS: Kiitos huomiostanne. Olemme korjanneet kyseisen kohdan 15.3. sääntökirjaan.

1. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja - omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 3/3

Puuttuuko mielestäsi sääntökirjasta jotakin palvelun sisältöön liittyvää?

- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat, että palveluntuottajat veloitettaisiin keräämään vuosittain asiakaspalautetta henkilöstön lisäksi sekä omaishoitajilta että hoidettavilta, josta raportoitaisiin esimerkiksi Pohteelle toimitettavassa toimintakertomuksessa.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Sääntökirjassa palveluntuottajilta edellytetään asiakaspalautteen keräämistä. Palveluntuottajat toimittavat Pohteelle vuosittain toimintakertomuksen, joka sisältää tietoa tehdyistä asiakaspalautekyselyistä (sääntökirjan yleinen osa 4.5. Vaadittava raportointi ja palvelukohtainen osa 16. Raportointi).

Mitä muuta haluaisit sanoa sääntökirjaan liittyen?

- Vammaisneuvoston jäsenet huomauttavat, että tällä hetkellä kaikilla alueilla ei ole palveluntuottajia ylipäätään tai ainakaan sellaista palveluntuottajaa, joka pystyisi vastaamaan sääntökirjan vaatimuksiin.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Omaishoidon tuen vapaan kotiin annettavassa palvelu on sisällöltään ja palveluntuottajien kelpoisuusvaatimuksiltaan sellainen, että se mahdollistaa palveluntuottajien hakeutumisen sääntökirjaan laaja-alaisesti. Esimerkiksi palveluntuottajan Soteri-rekisteröitymisessä ei edellytetä kotihoidon rekisteröintiä, mutta myös kotihoidon palveluntuottajat voivat hakeutua sääntökirjaan palveluntuottajiksi. Sääntökirjaan hakeutuminen on mahdollista jatkuvasti ja se mahdollistaa myös uusien yritysten syntymisen.

- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat asiakkaalle sääntökirjasta lyhyempää, tiivistettyä selkokielistä versiota.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Välitetään pyyntö sääntökirjan lyhyestä selkokielisestä versiosta toimialueille.

2. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja -vaativa omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 1/3

Ovatko sääntökirjan vaatimukset ja ohjeet mielestäsi selkeät ja ymmärrettävästi kirjoitettu?

- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat, että sääntökirjassa käytettäisiin tarkempia termejä. Asiakkaan sijasta toivotaan käytettäväksi esimerkiksi termejä *omaishoitaja* ja *hoidettava*, sillä omaishoidon tuki käsittää aina kaksi osapuolta. Todetaan, että omaishoitaja on kumppani hyvinvointialueelle, mutta vapaiden osalta hän on myös palvelua käyttävä asiakas ja olisi tärkeää välttää sekaannukset siitä, kehen säännöissä viitataan.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Kaikille Pohteen sääntökirjoille yhteisessä sääntökirjojen yleisessä osassa asiakkaalla tai potilaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Pohde hankkii palvelua. Omaishoidon tuen vapaan sääntökirjojen palvelukohtaisessa osassa käytetään lain omaishoidon tuesta määritelmiä, jolloin asiakkaalla tarkoitetaan aina omaishoidon tukea saavaa vanhusta, vammaista tai sairasta henkilöä

Onko käytetty kieli helposti hahmotettavaa myös ilman erityistä asiantuntemusta?

- Vammaisneuvoston jäsenet toteavat kielen olevan hahmotettavaa ja ymmärrettävää.

2. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja -vaativa omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 2/3

Onko jokin kohta, joka jäi epäselväksi tai tuntui vaikeasti tulkittavalta?

- Vammaisneuvoston jäsen toivoo, että kohta **4.5 Vaadittava raportointi** sivulla 17 olisi hyvä avata tarkemmin, vaikkapa esimerkein, mitä haitta- ja vaaratilanneilmoitukset ovat.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. **Palvelusetelin sääntökirja on hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välinen sääntökirja, jota pääsääntöisesti lukevat sote-ammattilaiset. Haitta- ja vaaratilanneilmoituksia käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa toiminnan turvallisuuden ja laadun parantamiseen. Niillä tarkoitetaan kirjallisia ilmoituksia, joissa asiakas, potilas, työntekijä tai toiminta ollut vaarassa tai on aiheutunut haittaa.**

- Vammaisneuvoston jäsenelle on epäselvä seuraava kohta **18.3 Virhe ja sanktiointi**, sivulta 44: ”Pohteella on virheen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa. Pohde ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.”
 - Kehen viitataan viimeisessä kohdassa ”joihin hänellä on virheen perusteella oikeus”?

VASTAUS: Kiitos palautteesta. ”Hänellä”-sanalla viitataan Pohteeseen.

Puuttuuko mielestäsi sääntökirjasta jotakin palvelun sisältöön liittyvää?

- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat, että palveluntuottajat veloitettaisiin keräämään vuosittain asiakaspalautetta henkilöstön lisäksi sekä omaishoitajilta että hoidettavilta, josta raportoitaisiin esimerkiksi Pohteelle toimitettavassa toimintakertomuksessa.
- **VASTAUS:** Kiitos palautteesta. **Palveluntuottajilta edellytetään asiakaspalautteen keräämistä. Palveluntuottajat toimittavat Pohteelle vuosittain toimintakertomuksen, joka sisältää tietoa tehdyistä asiakaspalautekyselyistä (sääntökirjan yleinen osa 4.5. Vaadittava raportointi ja palvelukohtainen osa 16. Raportointi).**

2. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja -vaativa omaishoidon tuen vapaan kotiin annettava palvelu 3/3

Mitä muuta haluaisit sanoa sääntökirjaan liittyen?

- Kohta **8.2 Laskutus ja maksuehdot**, s. 21, ”..erillisiä kustannuksia..” on mainittu kahteen kertaan sama lause.

VASTAUS: Kiitos huomiosta. Kyseinen kohta on sääntökirja yleisessä osiossa, joka on hyväksytty yleinen osa on hyväksytty tulevaisuuslautakunnassa 5.6.2024 § 82. Huomioimme tämän kommentin yleisen osan seuraavassa päivityksessä.

- Kohta **11 Valvonta**, s. 23, ”..laadunvalvonta, tarkastus- ja valvontakäynnit (hva:n oikeus)... toivotaan tarkennusta, että tehdäänkö niitä joka tapauksessa ja kuinka usein.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Sääntökirjan yleisessä osassa oleva kappale 11 Valvonta koskee kaikkia Pohteen sääntökirjoja. Pohde toteuttaa valvontalain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) mukaista valvontaa alueellaan koskien myös omaishoidon tuen vapaan palveluseteliryittäjiä.

- Vammaisneuvoston jäsen ehdottaa, voisiko sanktioiden rinnalle kirjata myös palkitsemisen esimerkiksi tähtimerkinnän palveluntuottajalistaukseen.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Sääntökirjassa esitetty kappale 18.3 Virhe ja sanktiot kuvaa palveluntuottajan valvonnan toteuttamista. Esitetty positiivinen palkitsemistapa olisi hyvä seurannan tapa ja huomioimme tämän jatkossa, jos järjestelmä mahdollistaa tämän ominaisuuden.

- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat lisäksi selkokielistä versiota sääntökirjasta, johon on koottu keskeiset asiat.

VASTAUS: Kiitos palautteesta. Välitetään pyyntö sääntökirjan lyhyestä selkokielistä versiosta toimialueille.

3. Siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirja 1/2

Ovatko sääntökirjan vaatimukset ja ohjeet mielestäsi selkeät ja ymmärrettävästi kirjoitettu?

- Vammaisneuvoston jäsenet toteavat, että sääntökirja on selkeä ja ymmärrettävä.
- Vammaisneuvoston jäsenet toivovat, että sääntökirjassa käytettäisiin tarkempia termejä. Asiakkaan sijasta toivotaan käytettäväksi esimerkiksi termejä *omaishoitaja* ja *hoidettava*, sillä omaishoidon tuki käsittää aina kaksi osapuolta. Todetaan, että omaishoitaja on kumppani hyvinvointialueelle, mutta vapaiden osalta hän on myös palvelua käyttävä asiakas ja olisi tärkeää välttää sekaannukset siitä, kehen säännöissä viitataan.
- **VASTAUS: Vastaamme tähän omaishoidon vapaan sääntökirjojen osuudessa.**

Onko käytetty kieli helposti hahmotettavaa myös ilman erityistä asiantuntemusta?

- Vammaisneuvoston jäsenet toteavat, että sääntökirjan kieli on pääosin ymmärrettävää, mutta alussa ja lopussa kieli on haastavampi ymmärtää. Tähän toivotaan selkeytystä.
- **VASTAUS: Kiitos palautteesta. Palvelusetelin sääntökirja on hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välinen sääntökirja, jota pääsääntöisesti lukevat sote-ammattilaiset ja sen vuoksi voi olla haastava lukea asiakkaan näkökulmasta.**

3. Siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirja 2/2

Onko jokin kohta, joka jäi epäselväksi tai tuntui vaikeasti tulkittavalta?

- Vammaisneuvoston jäsen toivoo tarkennusta sääntökirjaan siihen, kenelle palvelu kuuluu ja mikä on lähiomaisen vastuu.
- **VASTAUS:** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalvelujen myöntämisen perusteet (Tulevaisuuslautakunta 14.2.2024 § 23) sisältää siivouspalvelun myöntämisen perusteet. [Sosiaalihuoltolain-mukaisten-tukipalvelujen-myontamisen-perusteet-1.6.2023-alkaen_sa.pdf](#)

Mitä muuta haluaisit sanoa sääntökirjaan liittyen?

- Vammaisneuvoston jäsen toteaa, että on tärkeää saada sääntökirja käyttöön yhtenäisesti koko Pohteen alueella. Palvelun laadun varmistaminen asuinpaikasta riippumatta on tärkeää ja sääntökirjan koetaan tukevan tätä.
- **VASTAUS:** Kiitos palautteesta.

Puuttuuko mielestäsi sääntökirjasta jotakin palvelun sisältöön liittyvää?

- Vammaisneuvoston jäsen kysyy, miten palvelu tuotetaan, jos alueella ei ole palveluntuottajia jotka vastaavat vaatimuksia. Onko tarpeen liittää sääntökirjaan poikkeuksia henkilöstövaatimusten osalta edellä mainitun perusteella.
- **VASTAUS:** Vastuuhenkilön ja muun henkilökunnan osalta vaatimukset on pyritty luomaan sellaisiksi, että palveluntuottajat pystyvät hakeutumaan laajasti palveluntuottajiksi tähän palveluun.