



## KOTISIIVOUKSEN PALVELUSETELISOPIMUS

Tämä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus kotisiivouksen palveluseteli-palvelusta Helsingin kaupungilla.

<b>1. Palvelusetelituottajan tiedot</b>
Yrityksen nimi:
Y-tunnus:
Vastuuhenkilön nimi:
Puhelin:
Sähköposti:
Osoite:

<b>2. Palveluseteliasiakkaan tiedot</b>
Nimi:
Palvelusetelin numero:
Puhelin:
Sähköposti:
Osoite:
Omaisien yhteystiedot:

<b>3. Sopimuksen tiedot</b>
Sopimuksen (palvelusetelin) voimassaoloaika:
Sopimuksen tarkoitus:
Siivouspalvelun sisältö:
Asiakkaan omavastuuosuus:
Asiakkaan omavastuuosuuden maksuehdot:

## 4. Ehdot

### Yleisiä ehtoja

Helsingin kaupungin kotisiivouksen palvelusetelipalvelua säätelee kotisiivouksen palveluseteli-sääntökirja sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569). Kotisiivouksen



palvelusetelipalvelu kuuluu sosiaalihuollon palveluihin. Sosiaalihuollon palveluja toteutetaan sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain kotisiivoukseen. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja palveluntuottajaa sitoo salassapitovelvollisuus.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen siivouksen sisällöstä. Palvelusetelisopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Tässä sopimuksessa molemmat osapuolet sitoutuvat noudattamaan kotisiivouksen palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

### **Siivouksen sisältö**

Siivous sisältää asiakkaan tarpeiden perusteella tämän asunnossa tapahtuvan kotisiivouksen palvelusetelisääntökirjan määrittelemän ylläpitosiivouksen. Siivous sisältää pölyjen pyyhkimisen, lattioiden nihkeä- tai kosteapyyhinnän, mattojen imuroinnin, keittiön puhdistuksen, kylpyhuone- ja wc-tilojen puhdistuksen.

Asiakkaalle myönnetään siivouspalvelua 2 tuntia kuukaudessa. Siivouspalvelu toteutetaan joko kahtena yhden tunnin kestoisena siivouksena kuukaudessa tai kerran kuussa kerrallaan yhteensä kaksi tuntia kestäväenä siivouksena. Jos kotisiivoustyö suoritetaan parityönä, tällöin yksi tunti vastaa kahden tunnin työaikaa.

Asunnon ylläpitosiivous tehdään pääsääntöisesti arkipäivinä klo 8–18 välisenä aikana. Mikäli asiakas toivoo, että siivous tehdään klo 18 jälkeen, tulee palvelusetelituottajan sopia asiasta asiakkaan kanssa erikseen. Palveluntuottajan vastuuhenkilön pitää olla tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostitse arkipäivisin klo 8–16.

### **Siivousvälineet, koneet ja siivousaineet**

Palveluntuottaja käyttää pääsääntöisesti asiakkaiden huoneistojen siivouksessa omia siivousvälineitä, koneita ja siivousaineita. Palveluntuottaja huolehtii, että siivousvälineet, koneet ja siivousaineet ovat laadukkaita, tarkoituksenmukaisia, turvallisia ja hygieenisiä. Siivousaineiden tulee olla myös ympäristöystävällisiä.

Jos asiakas itse haluaa, palveluntuottaja voi käyttää asiakkaan huoneiston siivouksessa asiakkaan omia siivousvälineitä, -aineita ja koneita kuten pölynimuria. Tällöin palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. rikkoutuneiden välineiden ja pölynimurin korvausehdoista.



## Laskutus

Palveluseteliin on merkitty sen arvo. Mikäli palveluntuottajan perimä hinta ylittää palvelusetelin arvon tai asiakas haluaa siivousta useampina tunteina kuin palveluseteliin on merkitty, asiakas maksaa ylimenevän osan suoraan palveluntuottajalle. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei vastaa asiakkaan maksettaviksi kuuluvista kustannuksista. Palvelusetelillä tuotettava kotisiivouspalvelu on sosiaalihuoltolain mukainen kotihoidon tukipalvelu ja se on arvonlisäverotonta.

Laskutettava työ alkaa siitä, kun palveluntuottajan työntekijä aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy kun palveluntuottajan työntekijä lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Laskuihin ei lisätä laskutus ym. lisiä. Hintaan sisältyy kaikki tarvittavat siivousaineet ja -välineet sekä koneet ja työntekijän henkilökohtaiseen suojautumiseen tarvittava suojavaatetus sekä henkilösuojaimet, kuten kasvomaskit. Matkoista tai asiakkaalta toiselle siirtymisajoista ei saa erikseen veloittaa.

Kotisiivouksen päätteeksi palveluntuottaja pyytää asiakkaalta allekirjoituksen ja nimenselvennöksen kotisiivouksen palveluraporttilomakkeeseen. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi lähettää digitaalisella toiminnanohjausjärjestelmällä asiakaskohtaiset leimaustiedot toteutuneesta kotisiivouskäynnistä Palse.fi -portaaliin, jolloin asiakkaan ei tarvitse allekirjoittaa palveluraporttilomaketta. Näin todennetaan, että kotisiivouskäynti on tehty ja työ voidaan laskuttaa.

## Avainten hallinta

Palveluntuottaja sopii tarvittaessa avaimista ja niiden hallinnasta asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa kirjallisesti. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisestä.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen sekä kaupungin operatiivisen toiminnan yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

## Sopimuksen irtisanominen

Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti niin, että toinen osapuoli kuittaa vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen.

Asiakas saa purkaa sopimuksen siivouksesta ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen tai jos sopimusrikkomukset ovat toistuvia.



## Peruutusehto

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua aikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa siivouksen toteuttamisen esteestä asiakkaalle ja sopii uuden ajan asiakkaan kanssa. Siivouspalvelu tulee aloittaa sovittuna aikana, mutta mikäli palveluntuottaja myöhästyy siivouskäynniltä yli tunnin eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloitukseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun siivouskerran ilman veloitusta viimeistään siivousta edeltävänä päivänä klo 13 mennessä. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoittoon joutumisesta ja siivouksen peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Peruuttamattomasta käynnistä palveluntuottaja voi laskuttaa yhden tunnin hinnan asiakkaalta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei korvaa peruuttamattomia siivouskäyntejä.

## Laatuvaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa kotisiivouksen tuottamisessa kotisiivouksen palvelusetelisääntökirjan laatuvaatimuksia.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkailta tai asiakkaiden edustajilta tulleet puhelin- ym. palautteet ja käsittelee ne välittömästi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Palveluntuottajan tulee korjata laatupoikkeama seuraavaan ko. huoneistoon määritellyyn siivouskertaan mennessä.

## Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## Muut ehdot

Palveluntuottaja siivoaa pääsääntöisesti asiakkaiden huoneistot asiakkaiden ollessa kotona. Asiakkaan toivomuksesta asiakkaan huoneisto voidaan siivota asiakkaan kirjallisella luvalla myös silloin, kun asiakas ei ole kotona. Palveluntuottaja pyytää tähän kirjallisen suostumuksen asiakkaalta kertaluontoisesti.



---

## 5. Allekirjoitukset

**Tämä sopimus on laadittu ja allekirjoitettu kahtena samanlaisena alkuperäiskappaleena, yksi kummallekin osapuolelle.**

---

### Paikka ja päivämäärä

---

### Asiakkaan allekirjoitus ja nimenselvennös

---

### Palveluntuottajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennös

**PALVELUNTUOTTAJA ON VASTAANOTTANUT ASIAKKAAN AVAIMIA \_\_\_\_\_ KPL**

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sotepe.sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen Linja 4 A  
00530 Helsinki  
www.hel.fi/sote

**Puhelin**

+358 9 310 5015