

Lapin hyvinvointialue



Ikääntyneiden lyhytaikaisen ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelisääntökirja

Voimassa 1.7.2026 alkaen

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 23.4.2026 § 98



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	7
1 Soveltamisala	7
2 Määritelmät	7
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	10
3.1 Asiakkaan asema	10
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	12
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	13
4.1 Yleiset velvoitteet.....	13
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet	17
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	18
4.4 Vakuutusurva.....	18
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät	18
4.6 Markkinointi	19
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta ..	19
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	20
5.1 Henkilöstö.....	21
6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet	22
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen	24
7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	25
7.2 Palvelukerran peruutus.....	26
7.3 Palaute ja reklamaatio	26
7.4 Palvelun virhe	27



7.5 Oikaisu ja hyvitys.....	27
7.6 Sopimuksen purku.....	28
7.7 Vahingonkorvaus.....	28
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	29
9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta.....	30
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta.....	31
9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkohtien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla.....	33
9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	35
9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi.....	35
10. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva....	37
11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos.....	41
12 Verotus.....	42
12.1 Tuloverotus.....	42
12.2 Arvonlisäverotus.....	42
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	43
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	43
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	45
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	46
16.1 Yleistä.....	46
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani - palvelu.....	46
16.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	47
16.4 Palveluvaraus.....	48



16.5 Tapahtumakirjaus	49
16.6 Maksatus	50
17 Sitoumuksen voimassaoloaika	51
18 Palvelukohtaiset osat	51
19 Liiteluettelo.....	51
II PALVELUKOHTAINEN OSA	53
1 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukohtainen osa	53
2 Määritelmät	53
3 Palvelun tavoite ja sisältö	54
3.1 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoite.....	54
3.2 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen sisältö	55
4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	56
4.1 Asiakkaan asema	56
4.2 Asiakkaan velvollisuudet.....	57
5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet	57
5.1.Tilat ja toimintaympäristö	57
5.2 Henkilökunta.....	59
5.3 Ateriat	60
6 Palvelun myöntämisperusteet.....	61
7 Keskeytykset.....	62
8 Palveluntuottajan omavalvonta	62
9 Vuosittain päivitettävät liitteet	64
10 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	65
10.1 Palvelusetelin arvo	65



10.2 Palvelusetelin myöntäminen	65
11 Palvelun laskutus asiakkaalta	66
12 Sitoumuksen voimassaoloaika	66
13 Palvelukohtaiset liitteet.....	66
13.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	66
13.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	68
13.3 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen kustannusvastuutaulukko	68
13.4 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ..	71
III PALVELUKUVAUS	73
1. Käsitteet.....	73
1.1 Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	73
1.2 Palveluntuottaja	73
1.3 Palvelukoti	73
2. Yleinen palvelukuvaus	74
6. Ateriat.....	75
7. Toimintakykyä ylläpitävä toiminta	76
8. Terveys- ja sairaanhoito	77
9. Hoitotarvikkeet	78
10. Lääkehoito	78
11. Palveluntuottajan tilat	79
12. Henkilöstövaatimukset	79
13. Turvallisuus	81
14. Laadunvalvonta / Omavalvonta	82
15. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	83

16. Valvonta	88
17. Raportointi.....	89
18. Asiakastietojen, dokumentointi, käsittely, arkistointi ja salassapito.....	90



I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 18.12.2025 § 57
Sosiaalijohtaja 11.2.2026 § 4

1 Soveltamisala

Lapin hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkailleen talveluja palvelusetelillä. Hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveystalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) jatkossa palvelusetelilaki) 4 §. Palvelusetelillä järjestettävät talvelut tuotetaan Lapin hyvinvointialueen alueella. Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen sosiaalihuollon talveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Sääntökirjassa Lapin hyvinvointialue asettaa palveluntuottajalle palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä talvelun tuottamisen vaatimukset. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelusetelillä talvelua tuottavaa palveluntuottajaa noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen talveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun talveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja sisältää yleisen ja talvelukohtaisen osan. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelituottajaa. Sääntökirjan talvelukohtainen osa sisältää talvelukohdaiset lisämääräykset kyseistä talvelua tuottavalle palvelusetelituottajalle. Talvelukohdaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) (jatkossa sosiaalihuollon asiakaslaki) 3 §: n 1 kohdan mukaisesti.

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta eli viranhaltijapäätös palvelusetelin myöntämisestä korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluntuottajaa, jonka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajaksi hyväksymistä hakevan palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajalla on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jäljempänä valvontalaki) mukainen oikeus tuottaa sosiaali- ja/tai terveyspalveluja sekä palveluntuottajan toiminta täyttää valvontalaissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

4. Sääntökirjalla tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jota noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää sosiaalihuollon palveluja asiakkailleen palvelusetelilain mukaisesti. Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset sekä muut vaatimukset ja ehdot.

5. Palvelusetelilakia (569/2009) sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä Lapin hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

6. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain

(734/1992) (jäljempänä asiakasmaksulaki) 1 §, 2 b §, 7 c §, 10 b § - 10 g §, 10 i §, 10 j §, 12 §, 14 a § mukaan.

7. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

8. Kattohintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon, jolloin palveluntuottajan hinta voi olla enintään hyvinvointialueen määrittämän arvon suuruinen. Palveluntuottaja voi hinnoitella palvelun kattohintaa alemmaksi.

9. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta, joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottajan hinnan ja Lapin hyvinvointialueen määrittelemän palvelusetelin arvon välinen erotus muodostaa asiakkaan omavastuuosuuden kattohintaissa palveluissa. Markkinaperusteisesti hinnoitelluissa palveluissa asiakas maksaa palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan hinnan välisen erotuksen kokonaisuudessaan omavastuuosuutena.

10. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia (esim. asumisyksikössä tarjottavia) palveluita, josta asiakas sopii ja ostaa oma-aloitteisesti ja myös maksaa itse palveluntuottajalle (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

11. PSOP-järjestelmä (parasta palvelua) on Lapin hyvinvointialueen palvelusetelien hallinnoinnissa käyttämä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä. PSOP-järjestelmässä julkaistaan tiedot hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelituottajista sekä palveluntuottajien palveluista ja hinnoista. PSOP-järjestelmässä mm. haetaan palvelusetelituottajaksi, vertaillaan palveluntuottajia sekä kirjataan toteumia sekä järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista automaattisesti tilitysaineiston. Järjestelmän Internet-osoite on <https://parastapalvelua.fi> ja tekninen tuki palveluntuottajille psop@lapha.fi

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue on tehnyt päätöksen niistä sosiaali- ja terveyspalveluista, joita järjestetään palvelusetelillä.

Palvelun saamiseksi **palvelua tarvitsevan henkilön** tulee tehdä hyvinvointialueelle **sosiaalipalvelua koskeva hakemus**. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös muulta taholta, kuten omaiselta.

Palvelun aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. on tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. on tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta, jossa määritellyt asiakkaalle annettavan palvelun sisällön ja määrän
3. on laatinut asiakassuunnitelman, jonka sisällön mukaisesti palvelu tuotetaan

Lapin hyvinvointialueen **viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen**. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa. Jos myöntämisperusteet palvelulle täyttyvät tekee hyvinvointialueen viranhaltija asiakkaalle myönteisen palvelupäätöksen.

Viranhaltija päättää asiakkaan palvelun järjestämistavasta. Viranhaltija voi tarjota asiakkaalle palveluseteliä myönnetyn palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Lapin hyvinvointialue ohjaa hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (Palvelusetelilaki 6§).

Palvelusetelin myöntämistä varten asiakkaan on annettava tarvittavat tiedot hyvinvointialueen viranhaltijalle. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. Tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot. Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle (Palvelusetelilaki 6–7§).

Asiakas ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä siten, että hän ottaa yhteyttä Lapin hyvinvointialueen hyväksymään palvelusetelituottajaan. Ennen yhteydenottoa asiakas valitsee itsenäisesti (tai sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:ssä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palvelusetelituottajien joukosta. Lista Lapin hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista on sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä olevan H-alkuisen numerosarjan, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP:ista.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja päätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluseteliä käyttävä asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun **antamisesta**. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet (Palvelusetelilaki 6§).

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilaisissa säädetyn lisäksi sosiaalihuollon asiakaslakia. Asiakkaan tahtoa selvitetään sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muu läheisen henkilön kanssa.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 mom. mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustaja, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (PSOPissa puolesta-asioija). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta-asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Vaihtoehtoisesti Lapin hyvinvointialue tulee käyttämään puolesta-asioinnissa Digi- ja väestötietoviraston (DVV) avustettua valtuuttamista. Suomi.fi-valtuuksien avulla asiakas voi antaa läheiselleen luvan hoitaa mm. sosiaalihuollon asioita.

Lapin hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Mikäli Lapin hyvinvointialue lopettaa palvelun järjestämisen palvelusetelillä, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskee sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen huomioon ottaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen; asiakkaan hyvä kohtelu, hyvä palvelu, hoiva ja hoito; asiakas- ja toteuttamissuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamansa palvelun laadusta tai palvelussa saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisesti. Muistutus jätetään Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon tai palveluntuottajalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiavastaavaan. Asiakas voi tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 23a §:n mukaisen kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Lisätietoa asiakkaalle <https://lapha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksien-lomakkeet>.

Sopimukseen perustuvat oikeussuojakeinot ja kuluttajanoikeudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta tai reklamoida palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen ja reklamaatioon palveluntuottajan tulee vastata viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) viikon kuluessa.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskee sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalain mukaisia oikeusturvakeinoja ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys viime kädessä tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana sopimuksen irtisanomisaikaa noudattaen.

Muutoksenhaku päätökseen

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan Lapin hyvinvointialueelle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

4.1 Yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla hyvinvointialueen hyväksymä yksityinen palveluntuottaja, jonka palvelun maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset ja tämän sääntökirjan vaatimukset ja ehdot. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkopereintärekisteriin. Lapin hyvinvointialue tarkistaa tiedon neljä kertaa vuodessa Luotettava Kumppani-palvelusta. Apteekkien tulee palveluntuottajana täyttää lääkelain edellytykset (395/1987).

Lapin hyvinvointialue edellyttää YEL-vakuutuksen voimassaoloa ja todistuksen toimittamista vuosittain PSOP-järjestelmään kaikilta yksityisiltä elinkeinon harjoittajilta (TMI). Jos elinkeinon harjoittaja on vapautettu iän (68 v. tai yli) perusteella YEL-mak-suvelvollisuudesta, todistus on esitettävä hakeutumisasiässä.



Palveluntuottajan tulee olla laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jatkossa valvontalaki) tarkoitettu yksityinen palveluntuottaja. Yksityisen palveluntuottajan tulee täyttää valvontalain sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palveluntuottajaa ja palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Lisäksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja palveluntuottajan palveluyksikön tulee olla rekisterissä valvontalain 21 §:n mukaisesti. Ennen 1.1.2024 voimaan tullutta valvontalakia myönnetty luvat ja tehdyt rekisteröinnit hyväksytään siihen asti, kunnes näiden palveluntuottajien luvat ja rekisteröinnit on siirretty Soteri-rekisteriin valvontalain 55 §:n mukaisen kolmen vuoden siirtymäajan kuluessa.

Valvontalakiin on tehty Soteri-rekisteröintiä koskeva väliaikainen muutos, mikä koskee 1.2.2025 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon itsenäisiä ammatinharjoittajia ja heihin rinnastettavia palveluntuottajia, jotka voivat aloittaa toimintansa heti jätettyään hakemuksen Soteri-rekisteröintiä varten. Mahdollisuus koskee palveluntuottajia, joiden asiakas- ja potilastyöhön osallistuu vain yksi henkilö. Lakia ei kuitenkaan sovelleta sellaiseen palveluntuottajaan, jonka toimialaan kuuluu palvelujen antaminen alaikäiselle ja jonka on toimitettava valvontaviranomaiselle ensimmäisen kerran rekisteröintiä varten ote rikosrekisteristä. Väliaikaisen sääntelyn nojalla toiminnan aloittamista tai muutoksen (esimerkiksi palvelupisteen lisääminen, palvelualojen lisääminen ja tilojen muutos) toteuttamista koskeva sääntely on voimassa vuoden 2026 loppuun saakka (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain muuttamisesta 964/2024 5 § 3–4 momentit lisätty, STM tiedote 19.12.2024, Soteri-rekisteröinnin lakimuutos hyväksytty).

Alle 18-vuotiaiden, vammaisten ja ikäntyneiden henkilöiden kanssa työskentelevien osalta palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021 ja valvontalaki 28 §). Rikosrekisteriotteen myöntämispäivä ja esittämispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Lääkehoitoa toteuttavassa toimintayksikössä yksiköllä tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu uusimman Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (STM 2021:6, Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen). Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä toimintayksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun

muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein sekä lisäksi lääkehoidon toteuttamisen prosessikuvaus.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä palveluntuottajaksi, jos sen aikaisemmassa toiminnassa on todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana, eivätkä hyvinvointialueen ohjaus ja valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ole johtaneet sen toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen (Valvontalaki 741/2023, 7§).

Yksityinen palveluntuottaja ei saa olla selvitystilassa tai konkurssissa. Jos yksityinen palveluntuottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen ja hänellä on oltava yritys- tai yhteisötunnus toimiessaan yksityisenä elinkeinonharjoittajana. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 14 § valvontalaki 6 §).

Yksityisen palveluntuottajan on oltava luotettava ja täytettävä vakavaraisuutta koskevat edellytykset, jotta se arvioidaan kykenevän huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttamisestä. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen taikka käyttänyt määräysvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 14 § ja valvontalaki 7 §). Palveluntuottajan yleisten edellytysten täyttymisen sekä luotettavuuden toteutamisessa noudetaan valvontalain 6–7 §:iä.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamansa palvelun laadusta tai palvelussa saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisesti. Muistutus jätetään Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon tai palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee käsitellä muistutus asianmukaisesti sekä antaa siihen kirjallinen vastaus perustelluineen kohtuullisessa ajassa yhden (1) kuukauden sisällä muistutuksen saapumisesta. Muistutus ja vastaus sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet dokumentoidaan ja toimitetaan Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon viipymättä sekä raportoidaan hyvinvointialueelle vuosittain.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista tai epäkohdista palvelussa sekä antaa niihin kirjallinen vastine viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Vakavista haitta- ja vaaratapahtumista ilmoitetaan viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi) sekä valvontaan (valvonta@lapha.fi).

Palvelusetelituottajaksi hakeutuvan palveluntuottajan pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani- palveluun. Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan Lapin hyvinvointialueelle, mikäli sen vakavaraisuutta koskevat edellytykset eivät palvelutoiminnan aikana täyty.

Palveluntuottajan käyttämä alihankinta. Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ne alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää siinä palvelussa, johon palveluntuottaja hakeutuu. Palveluntuottajan tulee vakuuttaa, että alihankkijat täyttävät lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 14 §:ssä säädetyt yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset sekä sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja ehdot. Alihankkijoita koskevat samat velvoitteet sekä vaatimukset ja ehdot kuin palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palveluntuottajaa (palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet määritellään sääntökirjan kappaleessa 4). Alihankkijoiden käyttäminen edellyttää, että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Yksityinen palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee palveluntuottajan hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa hyvinvointialueen ohjeita. Valvonnasta on tarkemmin kappaleessa 9.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset yhteystiedot on päivitetty PSOPiin. Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät asiakirjat ja selvitykset (katso kohta 9.4).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy tämän sääntökirjan mukaiseksi palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Lapin hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa, että ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palvelusetelituottajarekisteristä, eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalvelua. Sääntökirjan muuttamisesta on tarkemmat tiedot kappaleessa 13 sääntökirjan muuttaminen.

4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen rikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen purkamiseen.

4.4 Vakuutusturva

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä vastuuvakuutus, työtapaturma- ja ammattitautivakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla riittävä palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen. Terveyspalvelun tuottajalla on oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen potilasvakuutus. Palveluntuottajan tulee esittää vaadituista vakuutuksista vakuutustodistukset.

4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluntuottajan toimitilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset.

Palveluissa, joissa edellytetään toimitilaa, toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Toimitilojen tulee täyttää lainsäädännön vaatimukset ja olla viranomaisten hyväksymät. Toimitilojen on tuettava asiakkaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. (Valvontalaki 8§)

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa ovatko toimitilat esteettömiä. Esteettömyyden kriteereistä säädetään valtioneuvoston asetuksessa rakennuksen esteettömyydestä 241/2017. Tieto merkitään PSOP-järjestelmään palveluntuottajan hinnaston lisätietokenttään.

Sääntökirjan palvelukohtaisiin osiin on tarvittaessa määritelty palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden osalta.

4.6 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalvelun markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan sekä kuluttajansuojalain mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumisen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatietoa varautumisesta on mm. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus.

Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Palveluntuottajan on laadittava valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja erityistilanteita varten. Varautumiseen kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: kenet hälytetään, miten perehdytetään, palvelun asiakaslista ja missä henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava hyvinvointialueen pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelua palvelusetelillä oikea-aikaisesti ja oikealaatuisesti myös normaaliolojen häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottaja on varautunut normaaliolojen häiriötilanteisiin, kuten lakkoon, sähkönjakelun tai tietoliikenteen häiriöön tai muuhun vakavaan häiriötilanteeseen. Palveluntuottaja vastaa toimintansa jatkuvuudesta häiriö- ja poikkeusolojen aikana sekä varaa toimintansa varmistamiseksi tarvittavia resursseja kuten materiaaleja ja tarvikkeita tai varmistaa muutoin palvelutuotannon edellytyksenä olevien resurssien saatavuuden häiriö- ja poikkeustilanteissa. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia varautumisesta myös mahdollisen alihankinnan osalta. Palvelusetelituottaja on niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin mahdollisissa poikkeusoloissakin velvollinen tuottamaan palvelun ilman, että palveluntuottaja vaatii hyvinvointialueelta poikkeusoloihin tai poikkeuksellisiin olosuhteisiin vedoten lisäkorvauksia palvelutuotannon varmistamiseksi.

Tartuntatautien ehkäisy, niihin varautuminen ja tarvittavien suojarusteiden tarve ja hankinta on jokaisessa toimintayksikössä määriteltävä etukäteen. Näistä tulee tehdä ennakkosuunnitelma. Pandemiatilanteissa palveluntuottaja tekee yhteistyötä hyvinvointialueen infektioiden torjunta -yksikön kanssa, noudattaen kansallisia ja paikallisia ohjeita.

Palvelun jatkuvuuden turvaamisen varmistamista kehitetään osapuolten kesken erikseen sovittavin toimintamallein, esimerkiksi raportoimalla ja yhteistyöpalaverien. Yhteistyöpalaverien pohjan luovat hyvinvointialueen valmiussuunnitelma sekä palveluntuottajan palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva kirjallinen valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueella on mahdollisuus järjestämisvastuussa antaa palveluntuottajalle ohjeita normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumiseen.

5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatu tavoitteensa. Palveluntuottajan

palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, dokumentoida palautteet ja hyödyntää niitä toimintansa kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnasta tarkemmin kappaleessa 9 palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta.

Asiakkaan palvelu perustuu viranhaltijan tekemään asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon palvelutarve, asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja toimintakyky sekä ikä. Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä sekä luoda mahdollisuuksia aktiiviseen kuntoutumiseen asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakaslain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihoon ja terveydenhoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalain (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Henkilötietojen käsittely määritellään tarkemmin tämän sääntökirjan kappaleessa 10.

5.1 Henkilöstö

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti ammattiryhmittäin ja ovat kirjallisina.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti palvelutuotantoon soveltuva (mm. koulutus, perehdytys, osaaminen, ammattioikeus, luvat, kielitaito). Sama koskee myös vuokrattua tai alihankintana hankittua henkilöstöä.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki).

Alle 18-vuotiaiden, vammaisten ja ikäntyneiden henkilöiden kanssa työskentelevien osalta palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet

tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021 ja valvontalaki 28 §).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. (Valvontalaki 9§)

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuhenkilö tai eri palvelualoille vastuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täytävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito (Valvontalaki 10§). Vastuhenkilön tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asiakkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnät. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Uuden vastuhenkilön tiedot on vastuhenkilön vaihtuessa ilmoitettava PSOPiin välittömästi.

Säätökirjan palvelukohtaisiin osiin on määritelty palvelukohtaisesti henkilöstölle asetetut vaatimukset.

6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Lapin hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä ja päättää mitä palveluja palvelusetelillä järjestetään.

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n vaatimukset sekä tämän palvelusetelisäntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää muussa lainsäädännössä sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajalle asetetut edellytykset (valvontalaki 741/2023 ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen

palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat palvelusetelilain 4 §:n mukaiseen luetteloon. Luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista on PSOP-järjestelmässä.

Lapin hyvinvointialue ottaa käsittelyyn palveluntuottajan PSOP:n välityksellä tehdyn hakemuksen yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä on tehtävä viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemuksen käsittelemiseksi tarvittavat selvitykset on saatu.

Mikäli hakemuksen liitteet ovat puutteelliset, se käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetyt liitteet ovat toimitettu. Mikäli hakemukseen tarvittavia liitteitä ei hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta toimiteta annettuna määräaikana, hakemus voidaan hylätä.

Lapin hyvinvointialue määrittää onko palveluseteli tulosidonnainen, tasasuuruinen vai asiakkaalle maksuton. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan (palvelusetelilaki 9 §).

Lapin hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuiden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon. Hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tieto mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan huolimatta hankkia palvelusetelin myöntämiseen ja tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon liittyen. Asiakkaalle on annettava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. (palvelusetelilaki 6 §)

Palvelusetelin saanut asiakas ja palvelua tuottava palveluntuottaja laativat keskinäisen sopimuksen palvelun antamisesta, jossa Lapin hyvinvointialue ei ole sopimusosapuoli. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen

Palvelusetelilain 6 §:n mukaisesti palveluntuottaja ja asiakas (tai hänen laillinen edustajansa) laativat kirjallisen yksilöllisen palvelusopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Sopimus tehdään sekä kertaluonteisista yksittäisistä palveluista että pitempiketoisista palveluista.

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajasuojalakea (38/1978) ja kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Mahdollisissa erimielisyystilanteissa ratkaisut pyritään ensisijaisesti löytämään osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Jos neuvotteluissa ei päästä yksimielisyyteen, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, menettelystä säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Erimielisyydet voidaan ratkaista myös tuomioistuimessa, jolloin kanne nostetaan asiakkaan kotipaikkakunnan yleiseen alioikeuteen (käräjäoikeus).

Palvelusopimuksen sisältö ei voi olla ristiriidassa palvelusetelisäätökirjassa palvelulle asetettujen edellytysten kanssa. Sopimuksesta tulee käydä ilmi mm. palvelun sisältö, sen hinta, voimassaolo, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet ja oikeudet sekä asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus ja sen suuruus. Lisäksi siitä tulee käydä ilmi asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut sisältöineen ja hintoineen.

Sopimukseen kirjataan myös palveluntuottajan velvollisuus liittää asiakkaan omavastuusuoksia koskevaan laskuun PSOP:sta tulostettu asiakkaan omavastuuerittely tai muu vastaavilla tiedoilla oleva omavastuuerittely.

Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palvelukertojen ajankohdat.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

Seuraavissa kappaleissa (kpl 7.1.–7.7.) on käyty tarkemmin läpi sopimuksen sisällössä huomioitavia asioita.

7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimukset tehdään määräajaksi enintään asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ajaksi tai kertaluontoista palvelua koskevaksi.

Määräaikainen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Jompikumpi osapuoli voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti ennen määräajan päättymistä, jolloin irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Jos jompikumpi osapuoli aikoo irtisanoa sopimuksen, siitä on ilmoitettava etukäteen Lapin hyvinvointialueelle. Tällöin Lapin hyvinvointialueen viranhaltija järjestää tarvittaessa kokouksen asiakkaan, palveluntuottajan ja hyvinvointialueen kesken, jossa tavoitteena on sopia, miten asiakkaan palvelu jatkossa järjestetään.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esimerkiksi toiminnan supistaminen tai lopettaminen) ks. Tarkemmin kpl 14. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

7.2 Palvelukerran peruutus

Palvelukertojen peruutus on mahdollista esimerkiksi kotiin vietävissä palveluissa. Jos se peruuntuu palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tämä tiedottaa asiakasta tästä heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa. Palveluntuottaja sopii korvaavan palvelukerran asiakkaan kanssa, koska asiakas ei saa jäädä missään tilanteessa ilman tarvitsemaansa ja sovittua palvelua.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta:

- 1) ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua aikaa
- 2) jos peruuntuminen johtuu yllättävästä tai odottamattomasta syystä kuten sairalaanhoitoon joutumisesta, asiakas ilmoittaa siitä heti, kun se on mahdollista.

Sovitun palvelukerran peruuttamisesta voi olla tarkempia ohjeistuksia palvelukohtaisessa osiossa, jotka ovat ensisijaisia tähän yleiseen osaan nähden.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovittun palvelun tai ei ole paikalla sovittu.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Lapin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita palvelukertoja, ellei sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa erikseen mainita tähän liittyviä erityistilanteita.

7.3 Palaute ja reklamaatio

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta ja tehdä reklamaatioita saamastaan palvelusta, jos se ei esimerkiksi vastaa asiakassopimuksessa sovittua palvelua.

Palveluntuottajan tulee antaa vastaus palautteeseen ja reklamaatioon joko viivytyksettä tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä. Vastaus annetaan kirjallisesti sekä asiakkaalle että hyvinvointialueelle.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

7.4 Palvelun virhe

Jos palveluntuottajan antama palvelu poikkeaa palvelusetelisääntökirjan mukaisesta palvelusta, siinä on virhe.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten kerrottu asiakkaalle ennen palvelusopimuksen tekemistä. Edellä mainitun virheellisen tiedon on voitu olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan palvelusopimuksessa tai muussa dokumentissa. Palvelussa on virhe myös silloin kun palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

7.5 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esimerkiksi myöhästymisestä) asiakkaalle aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

7.6 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos asiakasturvallisuus vaarantuu ja sopimusrikkomus on olennainen. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi:

- työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen
- työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen
- sopimusrikkomukset ovat toistuvia

Jos asiakas purkaa sopimuksen edellä mainituilla perusteilla joko asiakkaan tai palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä välittömästi Lapin hyvinvointialueelle.

7.7 Vahingonkorvaus

Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneen välittömän vahingon, jos se on johtunut palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä. Välittömät vahingot ovat esimerkiksi rikkoutuneen esineen korvaus- tai korjauskulut.

Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneen välillisen vahingon vain silloin, jos virhe tai viivästys on aiheutunut palveluntuottajan huolimattomuudesta. Välillinen vahinko ilmenee muina kuin suoranaisina vahingosta aiheutuneina kuluina ja kustannuksina.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävän osan (omavastuuosuuden ylittävän osan) sekä asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee liittää PSOP:sta tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi tai muu vastaavilla tiedoilla oleva omavastuuerittely.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa tästä selvitys Lapin hyvinvointialueelle. Jos Lapin hyvinvointialue hyväksyy selvityksen, lasku maksetaan palveluntuottajalle.

Asiakkaalle maksuttomiksi määritellyistä palveluista palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta vain sovituista lisäpalveluista.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovituksi.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, toimisto väline- yms. maksuja. Asiakasta ei laskuteta palveluntuottajan matkakustannuksista.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkentavia ohjeita asiakaslaskutukseen liittyen.



9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta

Lapin hyvinvointialue ohjaa ja valvoo tämän säätökirjan mukaisesti tuotettuja palveluja lainsäädännön nojalla (hyvinvointialueista annettu laki 611/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palveluja ohjaavan lainsäädännön noudattaminen, palvelujen toteuttaminen asiakkaille laadittujen asiakassuunnitelmien mukaisesti sekä laadittujen setelisäätökirjojen ja palvelusopimusten noudattaminen. Lisäksi valvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaiden tarvitsemien palvelujen saatavuus, jatkuvuus turvallisuus ja laadukkuus, henkilöstön riittävyys sekä tilojen ja laitteiden turvallisuus.

Omavalvonnan toteutumista seurataan ohjaus- ja valvontakäynnein. Niitä tehdään joko etukäteen ilmoitettuna ajankohtina tai ilman etukäteen tehtyä ilmoitusta. Käynneillä voidaan tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tilat ja laitteet, työnjohdolliset suunnitelmat ja -raportit sekä muut valvonnan kannalta tarpeelliset ja oleelliset tiedot. Lisäksi käynneillä tulee olla mahdollista haastatella asiakkaita tarpeen mukaan.

Sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröityneen palveluntuottajan palvelujen laatua ja toimintaa valvoo myös lupa- tai rekisteröintipäätöksen tehnyt valvontaviranomainen (Valvira tai aluehallintovirasto). Fimea valvoo koneellista lääkkeiden annosjakelua osana apteekkien valvontaa. Lapin hyvinvointialue tiedottaa näitä viranomaisia palveluntuottamisessa mahdollisesti havaituista puutteista ja virheistä.

Lapin hyvinvointialue toteuttaa valvontatehtävänsä voimassa olevan omavalvontaohjelmansa mukaisesti.

Lapin hyvinvointialue järjestää palvelusetelituottajille tarvittaessa yhteistyötilaisuuksia, jonka tarkoituksena on tiivistää yhteistyön sujuvuutta ja kehittämistä, tiedottaa palvelusetelitoiminnasta, eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Tilaisuudessa käydään läpi mm. palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain palveluntuottajille asettamaa velvoitetta valvoa omaa toimintaansa. Omavalvonnassa on kyse palveluntuottajan koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta oman toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonta on ennakkoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti palvelun toteutumista, laatua ja asiakasturvallisuutta sekä informoi Lapin hyvinvointialuetta tekemistään havainnoista.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden seurantaan varten. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut (alihankinta).

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan ja toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain ja sen tulee olla päivätty ja allekirjoitettu.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran 1/2024 antaman määräyksen mukaan palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma sisältää:

- Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot sekä palveluyksikön tarjoamat palvelut, toiminta-ajatuksen ja toimintaperiaatteet
- Asiakasturvallisuus sisältäen palvelujen laatuvaatimukset ja johtamisjärjestelmä, asiakkaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely, henkilöstö ja sen riittävyden seuranta, monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi, toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö, lääkahoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittely ja tietosuojat, säännöllisesti kerättävä palaute ja sen huomioiminen toiminnan kehittämisessä

- Omavalvonnan riskienhallinta: vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen, keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely, seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen, riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja ali-hankintatilanteissa, valmius ja jatkuvuudenhallinta

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädettyt omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaisettava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Valvontalaki 26§)

Omavalvontasuunnitelmasta ja –ohjelmasta säädetään valvontalain luvussa 4. Tämän lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö on antanut valvontalain soveltamisesta (VN/33652/2023) ohjeen, jossa on opastusta palveluntuottajan omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi palveluntuottaja soveltaa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran antamaa määräystä 1/2024 omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan.

Palveluntuottajalla tulee olla Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukainen tietoturvasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelman sisällöstä on ohjeistettu tarkemmin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antamassa määräyksessä 3/2024. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää tai yhdistää julkaistaviin tai julkisesti saatavilla oleviin omavalvontasuunnitelmiin. Tietoturvasuunnitelman laadinnassa suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>

9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkoh- tien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia, puutteita tai sääntörikkomuksia, Lapin hyvinvointialue on velvollinen ohjaamaan palveluntuottajaa näiden korjaamiseksi. Jos kyse on asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan ne välittömästi. (Valvontalaki 25 §).

Jos palveluntuottajan tapahtumakirjauksissa huomataan poikkeamia tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on syytä ryhtyä seurantatoimenpiteisiin, Lapin hyvinvointialue voi ottaa käyttöön lomakkeen seurantaraporttia varten. Asiakas kuittaa siihen jokaisen käyntikerran ja palveluntuottaja palauttaa raportin toteutuneen kuukauden viimeisenä päivänä Lapin hyvinvointialueen nimeämälle asiakas- ja palveluohjauksen työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat tullaan hylkäämään, jos ne eivät vastaa asiakkaan asiakassuunnitelmaa. Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös satunnaisen seurannan keinona.

Jos palveluntuottaja ei suullisesta/kirjallisesta ohjauksesta huolimatta korjaa toimintaansa

- 1) hyvinvointialue voi antaa asiasta kirjallisen **huomautuksen**. Huomautuksen saatuaan palveluntuottajan on korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä
- 2) mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä kirjallisesta huomautuksesta korjaa toimintaansa ja anna kirjallista selvitystä, hyvinvointialueella on oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen **varoitus**. Palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä.
- 3) jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle ja anna kirjallista selvitystä 7 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, hyvinvointialueella on oikeus määrätä palveluntuottajalle **seuraamusmaksu**, jonka se on velvollinen maksamaan. Lisäksi palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä
- 4) jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa ja maksa sille määrättyä seuraamusmaksua, Lapin hyvinvointialue voi **peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi** ilman erillistä ilmoitusta tai kuulemista.

Palveluntuottajan suorituksessa on epäkohta, puute tai sääntörikkomus, jos:

- palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoja tai periaatteita
- palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä
- palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- asiakaskirjauksissa tai laskutuksessa on puute
- palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan asiakassuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa

Seuraamusmaksun suuruus on kymmenen (10) prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja puutteita, epäkohtia tai sääntörikkomuksia, Lapin hyvinvointialue voi määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Niiden katsotaan toistuneen, mikäli samasta puutteesta, epäkohdasta tai sääntörikkomuksesta huomautetaan kuuden (6) kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta vahingonkorvauslain (412/1974) nojalla.

9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään tarkemmin valvontalain 29 §:ssä.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. (Valvontalaki 30§)

9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi

Palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään seuraavat vuosittain päivitettävät asiakirjat 31.3 mennessä:

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Yel-vakuutustodistus
- kaikilta lääkehoitoa toteuttavilta yksiköiltä ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- palvelun vastuuhenkilön, nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön ja muutoksista ilmoittavan henkilön tiedot nimitasolla

- henkilöstön tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain
- tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista sisältäen viimeisen voimassaolopäivän (palveluissa, joissa edellytetään lääkeluvan voimassaoloa)
- edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat **hyvinvointialuetasoiset** tiedot:
 - palvelusetelisäntökirjassa määriteltyjen palvelun sisältämien keskeisten edellytysten toteutuminen
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen ja asiakastyytyväisyyden seurantalokset kehittämissuunnitelmien
 - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet ja muistutukset: lukumäärät, niiden syyt, niihin annetut vastaukset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma
 - asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi (uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet sisältäen myös lääkahoitoon sekä tietosuojan ja –turvaan liittyvät tapahtumat): lukumäärät ja ilmoitusten syyt (omaseuranta tai esimerkiksi Haipro) sekä ilmoitusten johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta ja kehittämissuunnitelma
 - Vastuu Groupin Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassaolo sekä vastuuvakuutus- ja potilasvakuutustieto, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille näiden tietojen saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, palveluntuottajan tulee päivittää em. voimassa olevat dokumentit PSOPiin

Lapin hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita selvityksiä, suunnitelmia tai raportteja tarvittaessa myös muuna ajankohtana.

Vuosittain toimitettavien asiakirjojen lisäksi **palveluntuottajan tulee raportoida seuraavista asiakkaisiin liittyvistä tapahtumista viipymättä:**

- **kaikki uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet** sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi

- **asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet, vahinkoilmoitukset** sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi

Mikäli palveluntuottajalle on toimitettu asiakkaan tekemä muistutus palvelun laadusta, palveluntuottaja toimittaa sen vastauksineen viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon. Kantelu toimitetaan aluehallintovirastoon.

10. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelillä tuotettavissa palveluissa palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan lainsäädännön asettamia edellytyksiä ja Lapin hyvinvointialueen tietosuojaliitettä (Liite 1 Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjaan). Lapin hyvinvointialue kuvaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa käsiteltävät henkilötiedot sekä henkilötietojen käsittelytoimet, joita palveluntuottaja noudattaa (Liite 2 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus). Liitteillä palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan.

Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Lapin hyvinvointialueen tarkentavia ohjeistuksia, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyyn, dokumentointiin, säilytykseen, arkistointiin, salassapitoon ja etäpalvelun toteuttamiseen. Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen laatimaa tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (Liite 3 Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tässä luvussa mainittuja ohjeistuksia, kun se jättää hakemuksen hyväksymisestään Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi.

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Tietosuojalain (1050/2018) ja –asetuksen (679/2016) mukaan Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä ja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palvelun aikana muodostuvat

henkilötietoja sisältävät asiakasasiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakasrekisterin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne siihen asti, että palauttaa ne hyvinvointialueella asiakkaan palvelun päättyessä.

Palvelusetelillä järjestettävissä sosiaalipalveluissa palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi (Liite 4 Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät).

Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja pitää ajan tasalla henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista käytännön toiminnassa esille tulleiden tarpeiden mukaisesti. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden tarvittaessa kouluttaa henkilöstöään Lapin hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristössä (Liite 5 Ostopalv tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje).

Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan muun henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 703/2023, 17 §).

Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava myös yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset kirjattaville tiedoille. Tietosuoja-asetuksen (679/2016) 5 artiklan c kohdan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointiperiaate). Kirjattavien tietojen tulee olla tarpeellisia palvelun järjestämiseksi, palvelutarpeen selvittämiseksi tai palvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi. Arviointi on tehtävä tapauskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

Palveluntuottaja informoi asiakasta asiakkuuden alkaessa henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Asiakasta koskevia tietoja kirjataan palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään ja asiakastiedot siirretään kokonaisuudessaan hyvinvointialueelle viimeistään asiakkuuden päätyttyä. Palveluntuottaja tekee välttämättömät kirjaukset välittömästi ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.



Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään tai manuaalisesti. Käyttäessään manuaalista tapaa asiakastietojen kirjaamiseen, palveluntuottajan tulee sopia Lapin hyvinvointialueen kanssa siitä, miten asiakastiedot toimitetaan hyvinvointialueelle, koska sillä on velvoite tallentaa riittävät ja tarvittavat tiedot Kanta-järjestelmään.

Useampi palveluntuottaja voi hankkia myös yhteisen sähköisen asiakastietojärjestelmän, jossa pääliittynä on yksi palveluntuottajista (yhteisliittyminen, ks. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>).

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen, järjestelmän tulee täyttää asiakastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset (A-luokan mukainen järjestelmä) ja sen tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottaja noudattaa Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista).

Asiakastietolain (703/2023, 67 §) mukaan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään sosiaalihuollon asiakastietojen tai potilastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Järjestelmän tulee olla yhteensopiva Kelan Kanta-arkiston kanssa.

Jos palvelusetelillä tuotettavien palvelujen asiakastietojen kirjaamista, asiakastietojärjestelmiä tai henkilörekisterien käyttöä koskeva lainsäädäntö muuttuu palvelusetelisääntökirjan voimassa ollessa, Lapin hyvinvointialue tulee ohjeistamaan palveluntuottajia uusista käytännöistä, joihin palveluntuottajan tulee sitoutua.

Tietoturvan vaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvalle asetettuja vaatimuksia liitteiden Palvelujen tietoturvaliite (Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite) ja Tietoturva-vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin mukaisesti (Liite 7 Tietoturva-vaatimusten selvitys palvelujen

hankintoihin). Tietoturva vaatimusten selvityslomake täytetään niiden palveluntuottajien kanssa, joilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Lapin hyvinvointialue on ohjeistanut tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje mukaisesti (liite 8 Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Säilytys ja arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden asiakasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä Lapin hyvinvointialueen antamaa ohjetta asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyyn. Kun asiakkaan palvelu päättyy, palveluntuottaja palauttaa asiakasasiakirjat Lapin hyvinvointialueelle mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä palvelun päättymisestä asiakasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (Liite 9 Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje). Ohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta ja Lapin hyvinvointialueen salassapitoliiitettä (Liite 10 Salassapitoliiite).

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja suojattuna sekä käsittelemään huolellisesti saamansa asiakastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) sekä opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät/opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa, sillä asiakasasiakirjat ovat pysyvästi salassa pidettäviä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 4§).

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimuksia. Salassapitoa koskevat määräykset jatkuvat myös sen jälkeen, kun alihankintaa koskeva sopimuskausi on päättynyt ja kun palveluntuottaja ei enää toimi hyvinvointialueen palvelusetelituottajana.

Etäpalvelu

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelut, joissa etäpalvelua voi käyttää. Etäpalvelun käyttö määritellään tarkemmin asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottaja käyttää etäyhteysvälinettä, joka edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa etäyhteyksiä käyttäessään asiakas- ja potilastietojen käsittelystä annettua ohjetta (liite 11 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä).

11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajien hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi. Palveluntuottajat laittavat itse palvelujen hintansa PSOP - järjestelmään.

Markkinaperusteisesti hinnoitellun palvelun palveluntuottaja voi esittää hintojen muuttamista kerran vuodessa seuraavan vuoden alusta alkaen. Palvelusetelijärjestelmässä hinnanmuutosesitykset sidotaan hyvinvointialueindeksiin. Hintoja voi tarkistaa ylös- tai alaspäin enintään valtiovarainministeriön viimeisimmän julkistetun hyvinvointialueiden hintaindeksin vuosimuutosprosenttia vastaavalla prosenttiosuudella voimassa oleviin hintoihin. Seuraavaa vuotta koskevat palveluntuottajan hinnaston muutosesitykset on tehtävä PSOPiin elokuun loppuun (31.8.) mennessä.

Lapin hyvinvointialue käsittelee esitetyt hinnanmuutosesitykset ja tekee niistä ratkaisun PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkailleen hyväksytystä hinnanmuutoksesta viimeistään kahta (2) kuukautta ennen uuden hinnan voimaantuloa.

Poikkeuksena näihin sääntöihin ovat asumispalveluita koskevat vuokrankorotukset, jotka on lähetettävä PSOP-järjestelmään viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen suunniteltua korotusta. Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset eivät saa ylittää Kansaneläkelaitoksen yleiseen / eläkkeensaajan asumistukeen oikeuttavia kohtuullisia asumismenoja paikkakunnalla. Vuokran muutoksesta on tiedotettava asiakasta ja Lapin hyvinvointialuetta hyvissä ajoin, viimeistään kahta kuukautta ennen uuden vuokran voimaantuloa.

Palveluntuottaja, joka hyväksytään 1.8. jälkeen, ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan. Palveluntuottaja voi tehdä hintansa alennuksia koko

hyväksymisen voimassaolon ajan. Uudet hinnastot tulee tehdä PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa voimassa olevilla hinnoilla vuoden loppuun asti, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

Hintakattoisissa palveluissa Lapin hyvinvointialue vahvistaa vuosittain palvelusetelien hintakatot, jonka jälkeen palveluntuottaja ilmoittaa maksimissaan hintakaton mukaisen hinnan PSOP-järjestelmään.

Hyvinvointialueen erillisellä ohjeistuksella hinnanmuutoksia voidaan tehdä myös yllä olevista säännöistä poiketen esimerkiksi lakimuutosten johdosta tai jos palvelusetelien arvoja muutetaan.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määritelyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon sivuilta

Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus - vero.fi

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

13 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Lapin hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja päivitetyn sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta.

14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja Lapin hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
 - palveluntuottaja ei korjaa toiminnassaan ilmenneitä puutteita annetussa määräajassa Lapin hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- jos palveluntuottaja ei tee tapahtumakirjauksia säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä,
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla Lapin hyvinvointialueen pyynnöistä huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan,
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa,
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon
- palveluntuottaja on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Ilmoituksen tulee sisältää palveluntuottajan Y-tunnus, palvelusetelitoiminta, josta pyytää hyväksynnän peruutuksen ja palvelusetelitoiminnan päättymisajankohta. Ilmoitus on toimitettava Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen rikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen purkamiseen.

Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Yrityksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi tai PL 8041 96101 Rovaniemi) sekä psop@lapha.fi -sähköpostiin. Yrityksen toiminnanmuutoksista ilmoituksen voi tehdä ainoastaan henkilö, jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus.

Jos muutos, keskeyttäminen tai lopettaminen koskee enintään viittä (5) asiakasta, ilmoitus on tehtävä kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista. Jos muutos, keskeyttäminen tai lopettaminen koskee yli viittä (5) asiakasta, ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa hyvinvointialueelle. Esim. kotihoidon palvelusetelillä kolme (3) asiakasta ja siivouksen palvelusetelillä kolme (3) on yhteensä kuusi (6) asiakasta. Tällöin ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta Lapin hyvinvointialueelle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään: ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”.

Lapin hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajan palvelua ei ole Lapin hyvinvointialueen seurantaraporttien perusteella käytetty kertakaan vuoden aikana.

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Lapin hyvinvointialueella palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun

tuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. (Sitran palveluseteliopas 2012)

16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat

16.1 Yleistä

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisäätteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Tarkempia toimintatapoja voi olla määritelty palvelukohtaisessa osassa.

Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Palveluntuottajan tulee perehtyä voimassa olevaan sääntökirjaan ennen palveluseteliuottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että vaaditut dokumentit vastaavat sääntökirjan mukaista ohjeistusta. Jokainen PSOP - järjestelmään tuleva liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päimäärällä.

16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>.

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi- tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi- palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Lapin hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä: Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vakuutustiedot (edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Koska em. liitteet päivittyvät automaattisesti, niin näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä Lapin hyvinvointialueelle.

Lapin hyvinvointialue tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

16.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Numeroita, erikoismerkkejä ja ylimääräisiä tai yksittäisiä kirjainmerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOP - järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Palvelukielet ilmoitetaan hakeutumisen yhteydessä omassa kohdassaan. Muut lisätiedot voi kirjoittaa palveluntuottajan kuvaukseen tai hinnaston lisätietokohtaan.

Kotiin annettavissa palveluissa sekä annosjakelupalvelussa palveluntuottajan pitää ilmoittaa toiminta-alue, jolla palvelua annetaan. Tieto merkitään PSOPiin hinnaston lisätietokohtaan.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa palveluseteliasiakkaidensa palveluista.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet (katso yleisen osan kohta 9.4) on liitettävä PSOP-järjestelmään 31.3. mennessä.

16.4 Palveluvaraus

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste (H-alkuinen numerosarja), jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, Lapin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Poikkeustilanteissa palveluvarauksen voi tehdä myös setelin myöntäjä. Tällöinkin valinnan palveluntuottajasta tekee asiakas.

16.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen. Poikkeuksena ovat koko kuukautta koskevat kirjaukset. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palvelun tulee vastata asiakassuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista ja tai palvelusuunnitelman poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan palvelusuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Lapin hyvinvointialue korvaa palveluntuottajalle aiheutuvia matkakustannuksia asiakkaan kotona tuotettavissa palveluissa. Tarkemmat ohjeet matkakorvausten maksuun löytyvät niiden palvelujen sääntökirjan palvelukohtaisista osista, joissa matkakorvauksia maksetaan.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista hetkellisistä ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava:

- 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja
- 2) ylityksen syy.

Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä. Suurimassa osassa palveluita ylityskirjaus ei ole lainkaan mahdollinen ja tällöin ylitykset hylätään automaattisesti. Ylityksen syytä kirjattaessa tulee huomioida, että lisätietokenttään ei tule kirjoittaa arkaluonteista asiakas-/potilastietoa.

Mikäli ylitys johtuu siitä, että asiakkaan palvelutarve on pysyvästi suurempi kuin myönnetyn palvelun määrä, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelun myöntäjään ennen ylityskirjauksen tekoa.

Tuntiperusteisissa kotiin vietävissä palveluissa käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 10 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 10 minuuttiin. Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkempi määrittely käynnin kirjaamisen pyöristämisestä (mm kotihoito).

Kirjausten määräaika

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuukauden 6. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään kuukauden 3. päivänä.

16.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Lapin hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikkakohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden kuudes (6.) päivä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu Lapin hyvinvointialueen maksuehdon (21 pv) mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palveluntuottajan esittämä hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottajalle maksetaan enintään hänen esittämänsä ja järjestelmässä hyväksytty hinta.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta. Lapin hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirjan yleinen osa on voimassa 1.3.2026 alkaen. Palvelukohtaisen osan voimassaolo määritellään palvelukohtaisessa osassa.

18 Palvelukohtaiset osat

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja mahdollisen matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palvelukohtainen osa julkaistaan samassa dokumentissa sääntökirjan yleisen osan liiteluettelon jälkeen. Palvelukohtaista osaa ja yleistä osaa voidaan päivittää eri aikaan.

19 Liiteluettelo

- Liite 1 Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjaan (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 2 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 3 Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 4 Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 5 Ostopalv tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 7 Tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 8 Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 9 Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)



- Liite 10 Salassapitoliite (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 11 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 12 Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaoapas (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)

II LYHYTAIKAISEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN PALVELUKOHTAINEN OSA

II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukohtainen osa

Asumispalvelujen palvelukohtainen osa sisältää lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämisperusteet, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelien arvot sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palvelusetelitä koskevan yleisen osan ja palvelukuvauksen kriteerit ja edellytykset. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan ja palvelukuvaukseen.

2 Määritelmät

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa on määritelty, ympärivuorokautisen osalta määritetään seuraavaa:

1. Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 c §:ssä tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä asumisyksikössä. Asumispalvelu on tarkoitettu ikääntyneelle henkilölle, joka ei

rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsee ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

2. Ikääntyneellä tarkoitetaan iästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012).

3 Palvelun tavoite ja sisältö

3.1 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoite

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa, joiden järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona tai muulla tavalla ei ole mahdollista tai asiakkaan edun mukaista. (Sosiaali huoltolaki § 21 c)

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilön tarpeen mukaan pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti. Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen voi olla tilapäistä tai säännöllisesti toistuvaa. Tilapäinen ympärivuorokautinen palveluasuminen voi olla tarpeen esimerkiksi sairaalajakson tai laitostuntoutusjakson jälkeen. Säännöllisesti toistuva ympärivuorokautinen palveluasuminen voi olla vaihtoehto esimerkiksi omaishoitajan vapaiden aikaiseksi sijaishoidoksi

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen korostaa vanhusten elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyden kokemuksia ja kokonaisvaltaista sekä yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä.

Palveluihin ohjaututaan hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin kautta.

3.2 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen sisältö

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä sekä luoda mahdollisuuksia aktiiviseen kuntoutumiseen asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tulee tukea asiakkaan mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään eläen omaa hyvää elämäänsä omaishoitajien, omaisten ja kotihoidon palveluiden turvin. Hoitojakson avulla turvataan myös omaishoitajan jaksamista tehtävässään.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon toimintayksikössä sekä asumista tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella, siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä lääkehoidon ja ateriat.

Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut. Palveluun sisältyy myös asiakkaan huoneen päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto. Palveluun sisältyvät ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.

Lääkkeet ja henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja hoitotarvikkeet sekä vaatteet tai muut henkilökohtaiset tarvikkeet eivät sisälly palveluun. Hoitojaksolle mukaan otettavista tarvikkeista on erillinen ohjeistus.

Sairaanhoitaja tulee olla palveluyksikössä käytettävissä sairaanhoidollisena asiantuntijana arkena kello 8–15välisenä aikana. Muuna aikana noudatetaan Lapin hyvinvointialueen ohjeistusta akuuttitilanteissa ja lääkärin tavoittamisessa. Palveluyksikön toiminnan tulee huomioida laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, ja sen tulee muutoinkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia ikäihmistien hoitoa ja palvelua koskevia suosituksia.

4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa on tuotu esille asiakkaan asemasta ja oikeusturvakeinoista, todetaan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta seuraavaa.

4.1 Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisenperusteet.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan jaksojen tavoitteena on ylläpitää ja edistää omaishoitajan jaksamista ja hyvinvointia sekä vastata hoidettavan tarvitsemasta hoidosta asiakassuunnitelman mukaisesti omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajan. Muun lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen hoitojakson tavoitteet määräytyvät yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Kun asiakas ottaa vastaan palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan Lapin hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien rekisteristä. Yhteydenotto tapahtuu pääasiassa soittamalla tai käymällä paikan päällä palveluasumisyksikössä. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Mikäli Lapin hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen säilyy ja asiakkaan hoito järjestetään muulla tavoin.

4.2 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan Lapin hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa henkilön tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä varten.

Asiakas maksaa lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa omavastuusuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta, sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet

Sen lisäksi mitä palvelusetelisäntökirjojen yleisessä osassa on tuotu esille palveluntuottajaa koskevista velvollisuuksista, palveluntuottajalla on seuraavat velvollisuudet koskien ympärivuorokautista palveluasumista:

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

5.1.Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Niiden on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita ja olla kodikkaat. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän, asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla, jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä. Apuvälineiden hankinnassa noudatetaan Lapin hyvinvointialueen ohjeistusta.

Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Muistisairaiden yksikössä hoitoympäristön tulee olla heille soveltuva. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvalliseksi.

Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteettömän pääsyn ulkoilemaan, ja asiakkailta on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.

Hoidossa käytettävien laitteiden tulee olla voimassa olevan lainsäädännön mukaisia (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 720/2021). Palveluntuottajalla pitää olla lääkintälaiterekisteri. Vastuuhenkilöt näiden osalta tulee olla nimetty omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen huone tai kahden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat toimiluvan mukaisesti.

Huoneen tulee olla varustettu peruskalustuksella (tarvittaessa hoitosänky). Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Asiakkaan vuode- ja liinavaatteet sekä niiden pesulapalvelu kuuluu palvelusetelin hintaan lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Asiakkaiden henkilökohtaisen pyykin peseminen ei kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.

Asiakkaan huoneen ja wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 379/2011). Pelastuslaista tulee huomioida erityisesti luvut 1–3, joissa

mainitut selvitykset ja suunnitelmat tulee olla tehty. 19 §:n mukainen poistumisturvallisuusselvitys edellytetään.

5.2 Henkilökunta

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä.

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja / tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan määrän tulee 1.1.2025 alkaen olla ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa vähintään 0,6 työntekijää / asiakas.

Toteutuneella henkilöstömitoituksella tarkoitetaan palveluyksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien vanhuspäivähoitolaisten 3 a §:ssä (muutoksineen) tarkoitettujen työntekijöiden työpanosta suhteessa palveluyksikön kolmen viikon seurantaajan aikana olevien asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ei oteta huomioon toteutuneessa henkilöstömitoituksessa. Välitön asiakastyö ja välillinen työ on määritelty vanhuspäivähoitolaisten 3 §:n 1 momentin 4 ja 5 kohdassa (muutoksineen).

Mikäli lainsäädännössä tai toimiluvassa edellytetään korkeampaa mitoitusta, tulee tätä mitoitusta noudattaa.

Palveluntuottaja vastaa lääkehoidon toteutuksesta ja siitä, että lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat.

Ympärivuorokautisessa palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asiakkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnät. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Asiakkaiden hoidossa tulee huomioida asiakkaiden saamenkieliset- ja kulttuurinmukaiset erityistarpeet.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus tai kokemus. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä tulee olla hygieniapassi Ruokaviraston määritelmän mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työsopimukset.

Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, kunnan eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Ympärivuorokautisen henkilöstö voi olla yhteinen samassa kiinteistössä tuotettavan yhteisöllisen asumisen henkilöstön kanssa (hybridiyksiköt).

5.3 Ateriat

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. Asiakkailla järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Ateria-aikasuositukset: Aamupala kello 6–9, lounas kello 11–13, välipala kello 14–15,

päivällinen kello 16–18, iltapala kello 19–22, myöhäisiltapala, yöpala ja varhaisaamupala yksilöllisesti (ikäntyneiden ruokasuositus).

Asiakkaille tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia aterioita

- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille
- Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energiansaannista
- Asiakkaiden yöaikainen paasto ei saa ylittää 11 tuntia
- Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa tarjolla, myös yöaikaan
- Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan
- Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut), ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä.

6 Palvelun myöntämisperusteet

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli myönnetään asiakkaalle samoin perustein kuin omana tuotantona tuotettu lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelupäätöksenteon tukena ovat Lapin hyvinvointialueella hyväksytyt palvelun myöntämisperusteet ja niihin liitetyt RAI-mittarien arvot.

Omaishoitajalle järjestettävästä vapaasta ja vapaan aikaisesta hoidosta säädetään laissa omaishoidon tuesta (937/2005) 4 ja 4 a §:ssä. Omaishoitajalla on oikeus kolmen vuorokauden vapaaseen kuukaudessa, jos hän on kuukauden aikana sidottu hoitoon lähes ympärivuorokautisesti vähintään 15 päivänä kuukaudessa.

Lyhytaikaista tilapäistä tai säännöllistä ympärivuorokautista palveluasumista voi saada esim.

- hoivaan ja kuntoutumiseen sairaalajakson jälkeen
- jatkokuntoutukseen kuntoutuskeskusjakson jatkoksi
- kotiin annettavien palveluiden tueksi erityistilanteissa (esim. sairauden tai hoidon seuranta ja toteutus tai kriisitilanne)
- toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin asiakkaan jatkohoidon tarpeen selvittämiseksi ja järjestämiseksi
- kuntoutusjaksona kotona asumisen tueksi
- muun omaisen, läheisen tai hoitoon osallistuvan henkilön jaksamisen tueksi

7 Keskeytykset

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajan tulee kirjata PSOP:iin asiakkaan keskeytystiedot viivytyksestä. Keskeytyskirjaus tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti. Jos asiakas poistuu palveluasumisesta tilapäisesti (esim. sairaalahoito), maksut keskeytyvät välittömästi. Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta keskeytyksen ajalta.

Jos palveluasumisen palvelut päättyvät asiakkaasta johtuvasta syystä (esim. siirtyminen toiseen yksikköön tai kuolema) tai palveluasuminen päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, maksetaan palveluista toteutunutta hoitoa vastaavalta ajalta.

8 Palveluntuottajan omavalvonta

Sen lisäksi mitä sääntökirjan yleiseen osaan on kirjattu, palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman tulee olla allekirjoitettu ja päivätty ja sen tulee täyttää Valviran omavalvontasuunnitelmalle asettamat vaatimukset (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23–27§ ja Valvira Määräys 1/2024).

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.



Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia sekä Lapin hyvinvointialueen lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvausta.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu viimeisimmän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa; viimeisin versio palvelusetelisääntökirjan hyväksymisen ajankohtana: STM julkaisu 2021:6).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri, joka hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman, allekirjoittaa yksikön lääkeluvat sekä kehittää lääkehoitoa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa. Henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja dokumentoida se. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen palautteeseen tai asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyyden perusteella asiakkaan / omaisen toivomalla tavalla. PSOP:ssa tehtyihin palautteisiin ja reklamaatioihin on vastattava myös PSOP:ssa.

Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi toimintakertomusta. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa

hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. sääntökirjan yleisen osan kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Palveluntuottajalla tulee olla asiakastietojärjestelmä, joka on Kanta yhteensopiva voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja saa paikkakunnalla käytössä olevaan potilastietojärjestelmään sairaanhoitajille käyttäjäoikeudet potilas-turvallisuuden toteutumisen vuoksi.

9 Vuosittain päivitettävät liitteet

Sen lisäksi mitä sääntökirjan yleiseen osan lukuun 9.4 on kirjattu, palveluntuottajan tulee liittää vuosittain maaliskuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat, päivätty ja allekirjoitettu
- ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, päivätty ja allekirjoitettu
- ajantasainen henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- toimintakertomus / toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat tiedot
 - asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen / asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

Vastuuvakuutustiedon ja potilasvakuutuksen osalta palveluntuottajan on tullut antaa Vastuu Groupille valtakirja tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, voimassa oleva dokumentti tulee liittää PSOP:iin.

Lapin hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

10 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

10.1 Palvelusetelin arvo

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämisessä on kaksi palvelutuotetta:

- Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen omaishoidon lakisääteisen vapaan järjestämiseksi (myönnetään 3 vrk/kk)
- Muu lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelin omavastuu on asiakkaalle tasasuuruinen ja palveluntuottajan hinta on kattohintainen.

Palvelusetelin kattohinnasta vähennetään asiakkaan omavastuuosuus, jonka palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta. Omavastuuosuus on Lapin hyvinvointialueen asiakasmaksuhinnaston mukainen noudattaen omaishoidon tuen vapaan ja muun lyhytaikaisen ympärivuorokautisen hoivan kulloinkin voimassa olevaa asiakasmaksua.

Sotainvalidiasiakkailta (haitta-aste vähintään 10 % - 20 %) ja rintamaveteraaniasiakkailta ei ole palvelun omavastuuosuutta.

10.2 Palvelusetelin myöntäminen

Lapin hyvinvointialue tarjoaa palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät hyvinvointialueen asumispalveluiden myöntämisperusteet. Palveluun hakeudutaan Lapin hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Asiakkaan omavastuu on samansuuruinen riippumatta palvelun järjestämistavasta.

Palveluseteliin liittyvä omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

11 Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Laskuihin ei lisätä laskutus- tai muita lisiä.

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kamppaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Yksikössä jo asuvan asiakkaan palveluseteli tulee voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä lukien.

12 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.7.2026 alkaen.

13 Palvelukohtaiset liitteet

13.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

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

Vaaditut liitteet	Vaatus
Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet:	

Vaaditut liitteet	Vaatimus
<p>- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkato-distus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväk-symä maksusuunnitelma on tehty</p> <p>- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopi-mus on tehty</p>	Ei liitetä erikseen dokumentteja
<p>Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot), työtaturma- ja ammattitautivakuutus-ten voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)</p> <p>TAI</p> <p>Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin dokumentti / do-kumentit tulee liittää PSOPiin.</p>	liitedokumentti
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	liitedokumentti
<p>Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmit-täin ja henkilötyövuosittain.</p>	liitedokumentti
Omavalvontaohjelma, jos palveluntuottaja antaa palveluja useam-massa kuin yhdessä palveluyksikössä	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin	liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa palve-luntuottajan toimintayksikköä koskevat tiedot	liitedokumentti

Vaaditut liitteet	Vaatus
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

13.2 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.

13.3 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen kustannusvastuutaulukko

Alla olevassa taulukossa kuvataan osapuolten vastuita kustannuksista. Taulukko on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Sääntökirja sisältää tarkemmat kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöstä.

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Perusterveydenhuollon palvelut (mm. lääkäri, suun terveydenhuolto)	kyllä	ei	kyllä	HVA järjestää lääkäripalvelut, asiakas maksaa asiakasmaksun / omavastuun

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen	kyllä	kyllä	ei	
Hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	kyllä	ei	ei	Erillisten ohjeiden mukaan palveluntuottaja tekee tilaukset ja toimittaa asiakkaalle. HVA maksaa hoitotarvikkeet.
Yleiset hoito- ja kulutustarvikkeet	ei	kyllä	ei	RR-, VS-mittari, injektioneulat, ruiskut, riskijäteastiat, välineet perusensiapuun, hengityssuojaimet, käsihuuhe ja käsisaippuat
Henkilöstön suojavälineet	ei	kyllä	ei	Työasu, suojakäsineet ja suojaesiliinat, hengityssuojaimet, hiussuojat, kengänsuojat, kumijalkineet, käsihuuhe ja käsisaippua
Ateriamaksu	ei	ei	kyllä	Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa ateriamaksu sisältyy hoitovuorokauden hintaan.
Turvateknologia / hoitajakutsu	ei	kyllä	ei	Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa sisältyy hoitovuorokauden hintaan.
Hälytyskäynti	ei	kyllä	ei	Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa sisältyy palveluun.

Palveluprosessin vas- tuut	Hyvin- vointi- alue HVA	Palvelun- tuottaja	Asia- kas	Lisätietoja
Laboratorionäytteenotto- välineet	kyllä	ei	ei	Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laborator- ioon	ei	kyllä	ei	
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	kyllä	ei	ei	
Potilastietojärjestelmä	kyllä	ei	ei	Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään HVA:n käytössä olevaa potilastietojärjestel- mää asiakkaan terveystieto- jen osalta. Järjestelmän käyttöön liittyvistä kustan- nuksista vastaa HVA.
Asiakastietojärjestelmä	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakastietojär- jestelmää, jonka ominaisuu- det (mm. Kantayhteen-sopi- vuus) vastaavat voimassa olevaa lainsäädäntöä. Pal- veluntuottaja vastaa asia- kastietojärjestelmän kustan- nuksista.
Sovellusten pääkäyttä- jyys	kyllä	kyllä	ei	Jokainen vastaa omien so- vellusten pääkäyttäjyydestä.
Petivaatteet (tyyny ja peitto) Liinavaatteet	ei	kyllä	ei	



Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
(lakana, tyyntiliina ja pussilakana)				

13.4 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta on aina kunnioitettava. Palvelukodissa on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen tulee varmistaa ja sitä tulee tukea päivittäisessä työssä.

Mikäli poikkeustilanteessa tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, niiden käyttämiseen tarvitaan lääkärin päätös ja hoitohenkilöstö toimii hänen antamiensa ohjeiden ja määräysten mukaan.

Ennen rajoittamistoimenpiteiden käyttöä tulee käyttää muita turvallisuutta lisääviä hoitotyön menetelmiä. Rajoittamistoimia käytetään mahdollisimman vähän ja lyhyen aikaa ja vain, kun se potilaan turvallisuuden kannalta on täysin välttämätöntä. Henkilökunnan tulee huolehtia siitä, että rajoitustoimien ja turvavälineiden käyttö tapahtuu asianmukaisesti ja laitteen käyttöohjeita noudattaen sekä siitä, että asiakkaan valvonta on riittävää. Äkillisiä tilanteita varten palvelukuvauksessa on laadittuna taulukko, jossa on erilliset ohjeet.

III Ikäntyneiden lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvaus

LIITTEET

Liite 1: Hoitotarvikkeiden jakeluohje (Lapha)

Liite 2: Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Lapha)

Liite 3: Tietosuoja- ja tietoturvaliitteet (Lapha)

Liite 4: Yleinen tietoturvaliite palvelujen hankintoihin (Lapha)

Liite 5: Tietoturva-vaatimusten selvitys ja muutosvaikutusten arviointi palvelujen hankintoihin (Lapha)

Liite 6: Tietoturva-vaatimusten ilmoitusohje (Lapha)

Liite 7: Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohje (Lapha)

Liite 8: Salassapito- ja käyttäjäsitoumus (Lapha)

III PALVELUKUVAUS

Tämä dokumentti sisältää Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelunkuvauksen. Palvelukuvaus ohjaa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa sekä palvelusetelin sääntökirjan palvelun minimivaatimuksia.

1. Käsitteet

1.1 Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen voi olla tilapäistä tai säännöllisesti toistuvaa. Palvelua voidaan myöntää palveluntarpeen arvioinnin perusteella seuraavissa tilanteissa:

- hoivaan ja kuntoutumiseen sairaalajakson jälkeen
- jatkokuntoutukseen kuntoutuskeskusjakson jatkoksi
- kotiin annettavien palveluiden tueksi erityistilanteissa (esim. sairauden tai hoidon seuranta ja toteutus tai kriisitilanne)
- toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin asiakkaan jatkohoidon tarpeen selvittämiseksi ja järjestämiseksi
- kuntoutusjaksona kotona asumisen tueksi
- muun omaisen, läheisen tai hoitoon osallistuvan henkilön jaksamisen tueksi

1.2 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja voi olla Lapin hyvinvointialue tai yksityinen liiketoimintayritys tai kolmannen sektorin voittoa tavoittelemattoman yhdistys tai säätiö.

1.3 Palvelukoti

Palvelukotia käytetään tässä dokumentissa yleisnimityksenä hoivakodille, ryhmäkodille, palvelutalolle tai asumispalveluyksikölle, jotka tuottavat ympärivuorokautista palveluasumista.

2. Yleinen palvelukuvaus

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon toimintayksikössä, siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä lääkehoidon

Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut (mukaan lukien suuhygieniä, ihonhoito ja kynsien leikkaus) sisältäen suihkun, ja asiakkaan kunnon ja toiveen mukaisesti. Saunassa käynti mahdollistetaan, mikäli kiinteistössä tai sen välittömässä läheisyydessä on sauna.

Palveluun sisältyy myös asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto. Vuodevaatteet (tyyny ja peitot), lakanat (tyynyliinat, aluslakanat ja pussilakanat) ja pyyhkeet järjestetään palveluntuottajan toimesta. Vaatteet ja liinavaatteet tulee olla nimikoituja, jotta ne eivät katoa hoitajakson aikana. Pesu jää asiakkaalle ja / tai hänen omaisilleen. Eriteppykit voidaan pestä palvelukodissa. Jalkahoitajan erityispalvelut voidaan tilata asiakkaalle erikseen sovitusti, ja niistä asiakas maksaa erikseen.

Avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan palvelukodin henkilökunnan toimesta. Kotityöt, arjen askareet, viriketoiminta (esimerkiksi leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan olevan osa toimintaa.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Asiakkaalla tulee olla mukana omat lääkkeet, henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja vaatteet. Hoitajaksole annetaan muistilista tarvittavista tarvikkeista ja muista toimintaohjeista, kuten palvelukotiin saapumisajasta ja lähtöpäivän kotiinlähtöajasta. Asiakasmaksu tai omavastuuosuus määräytyy jaksohoidon luonteen perusteella Laphan

vuosittain tarkistettavia asiakasmaksuja noudattaen. Hoitokaudet koordinoitetaan paikkakunnan palveluohjauksen toimesta ja palveluntuottajalta edellytetään aktiivista yhteistyötä palveluohjauksen, asiakkaan ja hänen omaisensa / läheisen kanssa sekä mahdollisesti kotihoidon henkilöstön kanssa. Hoitokausista kirjataan yhteenveto ja raportoidaan tarvittaessa suullisesti jatkohoidosta huolehtivalle taholle.

6. Ateriat

Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen Ikäntyneiden ruokasuositukset 2024 - oppaan mukaisella ateriaruokailulla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin (voidaan tarjota lounaan yhteydessä), päivällisen ja iltapalan. Lisäksi asiakkaalle on tarjottava yksilöllisen tarpeen ja ruokavalion mukaiset ylimääräiset välipalat kuten esimerkiksi myöhäisiltapala tai aamupäivän välipala. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Palveluntuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemus suositusten mukaisia aterioita. Lounaalla ja päivällisellä tulee tarjota lämpimät ateriat, joilla tyydytetään noin 30 % / ateria päivittäisestä energiantarpeesta. Lisäksi aamiaisen tulee tyydyttää noin 20 % ja väli- ja iltapalan yhteensä loput 20 % päivittäisestä energiantarpeesta.

Asiakkaiden riittävään proteiinin saantiin tulee kiinnittää huomiota ja asiakkaille tarjotaan proteiininlähteitä kaikilla aterioilla, myös väli- ja iltapaloilla. Hoito- ja avustavan henkilökunnan käyttöön toimitetaan hajautettua ruoanjakelua varten annosteluohjeet ja kuvalliset mallit perusenergia tasolle 1800–1900 kcal/vrk. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa tai tilanteen niin vaatiessa ateria tarjotaan asiakkaalle hänen asuntoonsa ilman lisämaksua. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Erytisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Vajaaravituille tai sen riskissä oleville tulee olla tilattavissa tehostettu ruokavalio. Tehostettu ruokavalio on $\frac{1}{2}$ - $\frac{2}{3}$ perusruoan annoskoosta, mutta se sisältää reilummin energiaa ja proteiinia. Kaikki ruokavaliot tulevat olla saatavilla tarvittaessa myös rakennemuunneltuina (pehmeä, karkea tai sileä sosemainen, nestemäinen). Rakennemuunneltujen ruokien ulkonäön houkuttelevuuteen ja ravintosisältöön tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman tulee sisältää arvion asiakkaan ravitsemustilasta ja sen perusteella tehdyn suunnitelman ravitsemuksen toteuttamiseksi. Suunnitelma laaditaan RAI- ja MNA-arvioinnista saatuja ja muita tilannetietoja hyödyntäen sisältäen myös suun- ja hammasterveyden huomioimisen. Kaikkien asiakkaiden syömistä seurataan päivittäin ja painoa vähintään kuukausittain. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ravitsemussuunnitelmaa tulee uudelleen arvioida aina asiakkaan ravitsemustarpeiden muuttuessa, esim. asiakkaan laihtuessa, tai vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Suunnitelman pitää olla aina ajan tasalla.

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palveluntuottajalla tulee olla palvelua varten ruokahuollon järjestämisen omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä tulee olla hyväksytty hygieniapassi. Lisäksi palvelun tuottajan henkilöstöllä tulee olla koulutusta ja osaamista ikääntyneen ravitsemukseen liittyen. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

7. Toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen toiminnan tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, ja hoitajat työskentelevät kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo palvelukotiin ympäristön, joka mahdollistaa virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.

Palvelukodilla tulee olla viikoittainen ryhmätoimintaohjelma, ja se täytyy olla nähtävissä toimintayksikössä. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua myös palvelukodin päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalle turvataan mahdollisuus ulkoilla niin halutessaan. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti, tarvittaessa saattajan auttamana. Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkuväylien esteettömiä. Palveluntuottajan tulee dokumentoida ulkoilun toteutuminen asiakastietoihin ja esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä

toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntävät ja kustantaa alueellinen apuvälineyksikkö.

Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista toimintayksikkö.

Palveluntuottajalla tulee olla käytettävissä kuntoutushenkilöstön osaamista tukemaan henkilökunnan ergonomista työskentelyä ja asiakkaiden kuntoutumista siinä laajuudessa kuin henkilökunnan ja asiakkaiden tarve edellyttää.

8. Terveysten- ja sairaanhoito

Lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ei kuulu lääkäripalvelut. Akuuteissa tilanteissa noudatetaan Lapin hyvinvointialueen konsultaatio-ohjeita.

Palvelukodin vastuulle kuuluu asiakkaan terveydentilan jatkuva seuranta ja arviointi, ml. lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta ja vaikutusten seuranta (kts. lääkehoito, luku 10).

Palvelukodissa täytyy olla päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat kalusteet asiakashuoneissa ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset suojavarusteet sekä hoitovälineet (mm. esimerkiksi stetoskooppi, verenpainemittari, vaaka.) Palveluntarpeen yhteydessä käytettävät vierihoitolaitteet (mm. Pika-CRP –mittari, saturaatiomittari) järjestetään kotisairaalan tai muun vastaavan liikkuvan sairaanhoidollisen palvelun yhteydessä Laphan toimesta. Sairauden hoitoon tarvittavat lääkkeet asiakas kustantaa itse.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan hoidon tarpeen vaatimista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä perustasolla, jos asiakkaan terveydentila muuttuu hoitajakson aikana. Palveluun sisältyvät tällöin tarvittaessa sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja



seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Sairaanhoidajan tulee olla palvelukodissa pääsääntöisesti arkipäivinä virka-aikana.

Asiakkaan kokonaisterveydentilaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan potilasasiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla ensisijaisesti hoitavaa lääkäriä ja virka-ajan ulkopuolella päivystävää lääkäriä. Asiakkaan kotiutuessa tehdään hoitoyhteenveto ja raportoidaan hoitojakson tapahtumista.

Tartuntatautien ehkäisy, niihin varautuminen ja tarvittavien suojarusteiden tarve ja hankinta on jokaisessa toimintayksikössä määriteltävä etukäteen. Näistä tulee tehdä ennakkosuunnitelma. Pandemiatilanteissa palveluntuottaja tekee yhteistyötä hyvinvointialueen sekä sairaanhoitopiirin infektioiden torjunta -yksikön kanssa, noudattaa kansallisia ja paikallisia ohjeita

Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa asiakkaan kuljetusjärjestelyissä. Matkakustannukset asiakas maksaa itse KELA:n määrittämän omavastuun mukaisesti.

9. Hoitotarvikkeet

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen ihmisiä. Asiakas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat ottavat hoitojaksolle mukaan kotoa tarvittavat hoitotarvikkeet.

10. Lääkehoito

Palvelukodilla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito). Mikäli palvelukoti on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä palvelukoti kohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä palvelukodin lääkehoidon

suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Palvelukodin vastuuhenkilö/johtaja vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat.

Asiakkaiden lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden lääkehoidon toteutuksen. Asiakas ottaa hoitajalle omat lääkkeet mukaan.

11. Palveluntuottajan tilat

Palvelukodin tilojen tulee olla lupaviranomaisen hyväksymät.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että huone on peruskalustettu.

Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on oltava riittävä osaaminen. Asiakashuone siivotaan asiakkaan vaihtuessa ja siistitään tarvittaessa useammin. Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta yhdessä asiakkaan kanssa, roskien keräämisestä ja viemisestä, lakanoiden vaihtamisesta tarvittaessa. Palvelukodin yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilmeen on oltava siisti.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelma sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.

Vaarallisille aineille (esim. Oxivir) on oltava lukittavat säilytystilat sekä asianmukaiset käyttöturvallisuus ohjeet.

12. Henkilöstövaatimukset

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön

kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki tai JulkiSuosikki). Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan, lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtäväkuvat ovat kirjallisesti määriteltä ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Kaikkien näiden asiakirjojen tulee olla toimintayksikössä saatavilla pyydettyä. Palveluntuottajan on huolehdittava myös henkilöstön täydennyskoulutuksesta.

Palvelukodin vastuuhenkilöllä tulee olla luvan myöntäjän hyväksymä tutkinto ja työkokemus. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Johtamisella on myös tuettava työntekijöiden työhyvinvointia (Sosiaalihuoltolaki 21 §).

Työnantajan on huolehdittava, että palvelukodissa on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Henkilöstömäärän tulee olla vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (28.12.2012/980) annetun lain tai yksikön toimiluvan mukainen. Välittömään asiakastyöhön osallistuvien henkilöiden (VaPI § 3a) mitoituksen on oltava vähintään lain säädännön mukainen.

Toteutunut henkilöstömitoitus lasketaan ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista voimassa olevan lain mukaisesti. Palvelukodin vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen, sillä osuudella, millä hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia- ja avustava henkilöstö luetaan

henkilöstömitoitukseen siltä osin, kuin he tekevät välitöntä hoiva- / hoitotyötä. Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea palvelukodin henkilöstömitoitukseen, mikäli he ovat työsuhteessa ja heillä on riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Hoiva-avustajien osaamisesta vastaa työnantaja ja heidät voidaan laskea henkilöstömitoitukseen siltä osin, kuin he tekevät välitöntä hoivatyötä.

Tukipalvelujen tuottamiseen eli välilliseen hoitotyöhön (mm. siivous, pyykkihuolto, aterian valmistus ja / tai ateriaan liittyvät valmistelut ja tiskaus), tulee osoittaa riittävä resurssi kaikkina viikonpäivinä.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja / tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Palvelukodin työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista ja voimassa olevaa lääkelupaa osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa.

13. Turvallisuus

Palvelukodissa huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassa olevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta noudattamisesta.

Palvelukodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa aina halutessaan yhteyden henkilökuntaan joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palvelukoti vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisten hyväksymä kirjallinen yksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys.

Palvelukodissa on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Palvelukodissa tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Palvelukodissa on huolehdittava asiakkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palvelukodissa on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä. Henkilöstön ensiapukoulutusta tulee järjestää säännöllisesti.

Palvelukodissa on kirjallinen suunnitelmaa väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Palvelukodin vastuuhenkilö on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle hyvinvointialueella.

Toimintayksikössä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisaira-an asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asiakkaan tunnistamisessa, asiakkaan katoamisen varalta sekä kaltoinkohteluun puuttumisesta.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi palvelukodissa toteutetaan kulloinkin voimassa olevia infektioyksikön ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Palvelukodissa on nimetty hygieniavastaava.

Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

14. Laadunvalvonta / Omavalvonta

Palvelukodin arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritetty. Asiakas- ja omaispalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatituksensa.

Palvelukodissa sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Laatusuositus



aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027.

Palvelukoti on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia sekä uhka- ja vaaratilanteita varten.

Omavalvontasuunnitelma on tehtävä sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen pohjalta tehdyistä muutoksista on tehtävä julkaisu neljän kuukauden välein (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

15. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Palvelukodin tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. (Ikäntyneen itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto). Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että palvelukodin vastavalla johtajalla. Palvelukodin on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palvelukodissa arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta on aina kunnioitettava. Toisinaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan potilaan/asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi. Kun asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, puututaan henkilön perusoikeuksiin. Henkilöstön tai resurssien puute ei koskaan ole hyväksyttävä syy rajoitukselle. Rajoitus ei voi myöskään yksin johtua potilaan tai asiakkaan sairaudesta. Rajoitustoimenpiteen on oltava aina viimesijainen keino. (Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto)

Mikäli poikkeustilanteessa tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, niiden käyttämiseen tarvitaan lääkärin yksilöity päätös ja hoitohenkilöstö toimii hänen antamiensa ohjeiden ja määräysten mukaan. Äkillisiä tilanteita varten on alla olevassa taulukossa erilliset

ohjeet. Ennen rajoittamistoimenpiteiden käyttöä tulee käyttää muita turvallisuutta lisääviä hoitotyön menetelmiä. Rajoittamistoimia käytetään mahdollisimman vähän ja lyhyen aikaa ja vain, kun se potilaan turvallisuuden kannalta on täysin välttämätöntä. Henkilökunnan tulee huolehtia siitä, että rajoitustoimien ja turvavälineiden käyttö tapahtuu asianmukaisesti ja laitteen käyttöohjeita noudattaen sekä siitä, että asiakkaan valvonta on riittävää.

Asiakkaan tai potilaan liikkumista voidaan rajoittaa esimerkiksi turvavyötä käyttämällä ainoastaan henkilön turvallisuuden takaamiseksi ja vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä. Liikkumista rajoittavan turvavälineen käyttö on mahdollista, jos se vahvistaa henkilön osallisuutta ja mahdollistaa hänelle turvallisen osallistumisen kodin ulkopuoliseen toimintaan. Liikkumista voidaan rajoittaa esimerkiksi tilanteissa, joissa kävelykykynsä menettäneelle henkilölle laitetaan turvavyö pyörätuoliin.

Rajoittamistoimenpide	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Huomioitavaa
Liikkumisen rajoittaminen Sängyn laidat Tuoliin kiinnitettävät pöydät Turvavyö Turvaliivit	Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö Asiasta tulee viipymättä informoida hoitavaa lääkäriä.	Hoitava lääkäri tekee yksilöidyn päätöksen ottaen huomioon asiakkaan ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan asiantuntemuksen. Asiasta tulee keskustella potilaan, tai jos hän ei itse pysty ottamaan asiaan kantaa, hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa. Lääkäri tekee kirjauksen potilastietojärjestelmään.	Liikkumista voidaan rajoittaa vain asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta tulee harkita jokaisella käyttökerralla. Liikkumista rajoittavia välineitä on käytettävä käyttöohjeen mukaisesti. Turvavälineen käytön peruste, käyttö ja käytön kesto

Rajoittamis- toimenpide	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päättöksen tekeminen	Huomioitavaa
		<p>Kirjauksesta tulee selvitä rajoitustoimenpiteen käyttämisen välttämättömyys.</p> <p>Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa.</p>	<p>kirjataan systemaattisesti potilas-/ asiakasasia-kirjoihin</p> <p>Tilanteissa, joissa liikkumista rajoitetaan, tulee henkilöstöä olla riittävästi valvomaan tilannetta. Kaikki vaaratilanteet tai niiden uhat on kirjattava potilas asiakasasia-kirjoihin ja niistä on tiedotettava hoitavaa lääkärinä.</p>
Kemiallinen rajoittaminen	<p>Lääkeluvallinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, kun asiakkaalla on lääkärin määräämä tarvittava lääke.</p> <p>Mikäli asiakkaalla ei ole tarvittavaa lääkettä, niin ensisijaisesti otetaan yhteyttä Laphan kulloinkin voimassa olevan konsulttiokäytännön mukaisesti.</p>	<p>Hoitava lääkäri tekee yksilöidyn päätöksen ottaen huomioon asiakkaan ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan asiantunteumuksen.</p> <p>Asiasta tulee keskustella potilaan, tai jos hän ei itse pysty ottamaan asiaan kantaa, hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa.</p> <p>Lääkäri tekee kirjauksen potilastietojärjestelmään.</p>	<p>Ensisijaisesti käytetään lääkkeitömiä hoitokeinoja.</p> <p>Lääkkeen antanut hoitaja kirjaa lääkkeen antamiseen johtaneet syyt ja vastteen lääkitykselle jokaisella käyttökerralla.</p> <p>Kemiallisen rajoittamisen tarpeellisuutta tulee arvioida kokoaikaisesti.</p>

Rajoittamistoimenpide	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Huomioitavaa
	Asiasta informoidaan hoitavaa lääkärää.	Kirjauksesta tulee selvitä rajoitustoimenpiteen käyttämisen välttämättömyys. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa.	
Vuoteessa olevan potilaan liikkumisen rajoittaminen -lepositeet -turvaliivit	Ei sallittua.		
Hygienihaalari	Ei sallittua	Hoitava lääkäri tekee yksilöidyn päätöksen ottaen huomioon asiakkaan ja hoitopaikan olosuhteet tunnevan hoitajan asiantunteumuksen. Asiasta tulee keskustella potilaan, tai jos hän ei itse pysty ottamaan asiaan kantaa, hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa.	Ensisijaisesti käytetään muita keinoja Rajoittamistoimenpiteen tarvetta tulee harkita jokaisella käyttökerralla. Hygienihaalarin käytön peruste, käyttö ja käytön kesto kirjataan systemaattisesti potilas / asiakasasiakirjoihin jokaisella käyttökerralla.

Rajoittamistoimenpide	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Huomioitavaa
		<p>Lääkäri tekee kirjauksen potilastietojärjestelmään.</p> <p>Kirjauksesta tulee selvittää rajoitustoimenpiteen käyttämisen välttämättömyys.</p> <p>Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa.</p>	
Ovihälyttimet	Ovihälyttimien käyttö tulee arvioida asiakaskohtaisesti	Ovihälyttimen asentamisesta tulee keskustella asiakkaan tai tarvittaessa hänen lähiomaisensa kanssa	
Kameravalvonta	Kameravalvonta ei ole sallittua	Palvelukodin ulko-ovea saa valvoa kameran avulla	



16. Valvonta

Palveluntuottajan omavalvonta

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27§

- Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan kaikkea palveluiden tuottamisen aikana tapahtuvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan palvelujen lainmukaisuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen
- Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta
- Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma
- Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute
- Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset
- Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti, julkaistava se julkisessa tietoverkossa (Laphan Internet-sivusto ja yksityiset palveluntuottajat julkaisevat omilla Internet-sivuillaan) sekä pidettävä se julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista)
- Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuotettaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta

Laphan Valvontapalveluissa valvotaan Soten järjestämistoimintaa ja palvelutuotantoa

Omavalvonnan muodot:

❑ **Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan** mm. riskiperusteisesti sinne, missä järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asi-antuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

❑ **Suunnitelmallinen valvonta koostuu** säännöllisestä seurannasta, yhteydenpidosta ja tapaamisista. Valvonnan ensisijaisena tavoitteena on palveluyksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Suunnitelmallisella valvonnalla varmistetaan, että valvonnassa pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti kohdennetaan systemaattista valvontaa riskiperusteisesti.

❑ **Reaktiivinen valvonta** (jälkikäteinen) voi alkaa palvelun laadusta ilmoitetun huolen tai epäkohtailmoituksen perusteella. Valvonta voi käynnistyä mm. palautteen, muistutuksen tai kantelun seurauksena. Reaktiivinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa ja varmistaa, että tilanne on korjaantunut. Myös reaktiivisen valvonnan tavoitteena on ohjauksen ja neuvonnan antaminen, ettei vastaavaa tilannetta syntyisi uudelleen.

❑ **Ohjaus ja neuvonta**

17. Raportointi

Toimintayksikön vastuuhenkilön on tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan ta-
pahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden
muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen
muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muu-
toin todennäköinen. Ilmoitus tehdään Laphan kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi).

Ostopalvelutuottajat (puitesopimustoimittajat ja palvelusetelituottajat) raportoivat kul-
loinkin voimassa olevan sopimuksen ja / tai palvelusetelisääntökirjassa mainittujen eh-
tojen mukaisesti.

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin an-
netuista vastauksista. Toimintayksikön vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus
silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Ra-
portointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu. Ilmoitus tehdään Laphan kir-
jaamoon (kirjaamo@lapha.fi).

Omatoiminnan palvelukotien kohdalla raportoinnissa noudatetaan Asumispalveluiden omavalvontasuunnitelman mukaista ohjeistusta.

18. Asiakastietojen, dokumentointi, käsittely, arkistointi ja salassapito

- Palveluntuottaja kirjaa omaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään päivittäiseen hoivaan liittyvät tiedot. Palveluntuottajalla tulee olla Kelan Kanta-arkiston kanssa yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, jollei muuta ole sovittu (palvelusetelisääntökirjan yleinen osa).
- Palveluntuottajalla on oikeus käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmää.
- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan ja päivittäisten toimintojen kannalta sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveyden ja Hyvinvoinnin laitokselle (THL)
- THL:n henkilöstömitoituksen seurantaan osallistuminen
- Asiakkaan hoitosuhteen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat arkistointiohjeiden mukaisesti Lapin hyvinvointialueelle. Ohjeet löytyvät Laphan verkkosivuilta.
- Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Lapin hyvinvointialueen tarkentavia ohjeistuksia, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyyn, dokumentointiin, säilytykseen, arkistointiin, salassapitoon ja etäpalvelun toteuttamiseen. Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen laatimaa tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle.