

Lapin hyvinvointialue

# Tukipalvelujen palvelusetelisääntökirja

Voimassa 1.3.2026 alkaen

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 18.12.2025 § 64



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



## Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA .....	6
1 Soveltamisala .....	6
2 Määritelmät .....	6
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	8
3.1 Asiakkaan asema .....	8
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	11
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	12
4.1 Yleiset velvoitteet.....	12
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet .....	16
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	16
4.4 Vakuutusurva.....	16
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät .....	17
4.6 Markkinointi .....	17
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta ..	17
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	19
5.1 Henkilöstö.....	19
6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet .....	20
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen	22
7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	23
7.2 Palvelukerran peruutus.....	24
7.3 Palaute ja reklamaatio .....	24
7.4 Palvelun virhe .....	25
7.5 Oikaisu ja hyvitys.....	25
7.6 Sopimuksen purku.....	26



7.7 Vahingonkorvaus .....	26
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta .....	26
9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta .....	27
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta .....	28
9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkohtien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla .....	30
9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	32
9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi .....	33
10. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva ....	34
11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos .....	38
12 Verotus .....	39
12.1 Tuloverotus .....	39
12.2 Arvonlisäverotus .....	39
13 Sääntökirjan muuttaminen .....	40
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset .....	40
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	42
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat .....	43
16.1 Yleistä .....	43
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani - palvelu .....	43
16.3 Tietojen anto ja ylläpito .....	44
16.4 Palveluvaraus .....	45
16.5 Tapahtumakirjaus .....	45
16.6 Maksatus .....	46
17 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	47



18 Palvelukohtaiset osat .....	47
19 Liiteluettelo.....	47
<b>II TUKIPALVELUJEN PALVELUKOHTAINEN OSA .....</b>	<b>49</b>
1 Tukipalvelujen palvelukohtainen osa .....	50
2 Tukipalvelut.....	50
2.1 Ateriapalvelu .....	50
2.2 Vaatehuoltopalvelu .....	51
2.3 Siivouspalvelu .....	51
2.4 Asiointi- ja saattajapalvelu .....	51
2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva palvelu .....	52
3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset .....	53
3.1 Yleiset vaatimukset.....	53
3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset .....	54
3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset.....	55
3.4 Henkilöstö ja osaaminen.....	55
3.5 Kirjaaminen .....	56
3.6 Asiakaspalaute .....	56
3.7 Matkakorvaus .....	56
4 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	57
5 Palvelukohtaiset liitteet.....	57
5.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet .....	57
5.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat .....	59
<b>III TUKIPALVELUJEN PALVELUKUVAUS .....</b>	<b>60</b>
1 Tukipalvelujen sisältö .....	61
1.1 Ateriapalvelu .....	61



1.2 Vaatehuoltopalvelu .....	62
1.3 Siivouspalvelu .....	62
1.4 Asiointipalvelu.....	62
1.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu .....	63
1.6 Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa).....	63



# 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 talvelusetelillä. Hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveystalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää talveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon talvelusetelistä (569/2009) jatkossa talvelusetelilaki) 4 §. Talvelusetelillä järjestettävät talvelut tuotetaan Lapin hyvinvointialueen alueella. Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen sosiaalihuollon talveluja talvelusetelilain mukaisesti.

Sääntökirjassa Lapin hyvinvointialue asettaa talveluntuottajalle talvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä talvelun tuottamisen vaatimukset. Lapin hyvinvointialue velvoittaa talvelusetelillä talvelua tuottavaa talveluntuottajaa noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen talveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun talveluntuottaja hyväksytään talvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja sisältää yleisen ja talvelukohtaisen osan. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista talvelusetelituottajaa. Sääntökirjan talvelukohtainen osa sisältää talvelukohdaiset lisämääräykset kyseistä talvelua tuottavalle talvelusetelituottajalle. 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. Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

**8. Kattohintaishalla** 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 kattohintaishalla 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](mailto: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 täytyvät 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 hankkimiensa 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 palvelusetelilaissa 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 toimitamista 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 hakeutumisasiheessa.

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 myönnettyt 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 ikääntyneiden 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 rikosrekisteriotte 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 kuukauden 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 täyttämistä. 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 toteamisessa noudatetaan 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](mailto:kirjaamo@lapha.fi)) sekä valvontaan ([valvonta@lapha.fi](mailto: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 alihankijat, joita sen on tarkoitus käyttää siinä palvelussa, johon palveluntuottaja hakeutuu. Palveluntuottajan tulee vakuuttaa, että alihankijat täyttävät lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 14 §:ssä säädetyt yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset sekä sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja ehdot. Alihankijoita koskevat samat velvoitteet sekä vaatimukset ja ehdot kuin palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palveluntuottajaa (palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet määritellään sääntökirjan kappaleessa 4). Alihankijoiden käyttäminen edellyttää, että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankijoiden käyttämiseen. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Yksityinen palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.

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

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

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset yhteys henkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin. Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuushenkilöstä, 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 hyväksyytään 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 vuorovaiikutusta. 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 varautuminen 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 yhteistyöpalaveroin. Yhteistyöpalaveroiden 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 määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. 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 sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon 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 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. 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 ikääntyneiden 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 palveluysikköön vastuhenkilö tai eri palvelualoille vastuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät 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 virkaaikana.

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 asiakirjamerkinnot. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Uuden vastuhenkilön tiedot on vastuhenkilön vaihtuessa ilmoitettava PSOPiin välittömästi.

Sääntökirjan palvelukohtaisiin osiin on määriteltävä 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 palvelusetelisääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää muussa lainsäädännössä sosiaali- ja terveystalouden 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 pyydyt liitteet ovat toimitettu. Mikäli hakemukseen tarvittavia liitteitä ei hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta toimiteta annettuna määräaikaan, 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 omavastuuosuu- den 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 pitempikestoisista palveluista.

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajasuojalakia (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 palvelusetelisääntökirjassa 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 omavastuuosuuksia 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 sairaalahoitoon 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 sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti.

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 sovituksessa 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 aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## 8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävän osan (omavastuusuuden 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) pidättäytyä 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 sovitusti.

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

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuusuuden 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 sääntökirjan 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 setelisääntökirjojen ja palvelusopimusten noudattaminen. Lisäksi valvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaiden tarvitsemien palvelujen saatavuus,



jatkuvuus turvallisuus ja laadukkuus, henkilöstön riittävyys sekä tilojen ja laitteiden turvallisuus.

Omavalvonnassa 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 riittävyyden seuranta varten.



Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lu-  
kuun tuotetut palvelut (alihankinta).

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se jul-  
kisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä oma-  
valvontasuunnitelma 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 pal-  
veluyksikön tarjoamat palvelut, toiminta-ajatuksen ja toimintaperiaatteet
- Asiakasturvallisuus sisältäen palvelujen laatuvaatimukset ja johtamisjärjes-  
telmä, asiakkaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely, henkilöstö ja sen  
riittävyiden seuranta, monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi, toimitilat  
ja välineet, lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö, lääke-  
hoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittely ja tietosuoja, säännöllisesti kerät-  
tävä 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 so-  
pimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus  
ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, mi-  
ten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteel-  
lisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt oma-  
valvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen  
seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on



julkaistava 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 Terveyden 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 epäkohdian, 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:
  - palvelusetelisääntökirjassa määriteltyjen palvelun sisältämien keskeisten edellytysten toteutuminen
  - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
  - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen ja asiakastyytyvyyden seurantalokset kehittämissuunnitelmineen
  - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamatiot, 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 lääkehoitoon sekä tietosuojaan 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 pääliittyjä 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 Terveys- 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 Tietoturvavaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin mukaisesti (Liite 7 Tietoturvavaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin). Tietoturvavaatimusten 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 määriteltuihin 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 [Sosiaalihuolto-  
palvelujen 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 kertaa-kaan 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 lakisääteisten 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 palvelusetelituottajaksi 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 päivämäärällä.

### 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- tunnituksen 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)



- pyydetäessä)
- Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)
  - Liite 7 Tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
  - Liite 8 Tietoturva poikkeaman ilmoitusohje (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)
  - Liite 9 Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)
  - Liite 10 Salassapitoliite (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)
  - Liite 11 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)
  - Liite 12 Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaoapas (toimitetaan hakijalle pyydetäessä)



## **II TUKIPALVELUJEN PALVELUKOHTAINEN OSA**

### Sisällys

II PALVELUKOHTAINEN OSA .....	
1 Tukipalvelujen palvelukohtainen osa .....	50
2 Tukipalvelut.....	50
2.1 Ateriapalvelu .....	50
2.2 Vaatehuoltopalvelu .....	51
2.3 Siivouspalvelu .....	51
2.4 Asiointi- ja saattajapalvelu .....	51
2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva palvelu .....	52
3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset .....	53
3.1 Yleiset vaatimukset.....	53
3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset .....	54
3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset.....	55
3.4 Henkilöstö ja osaaminen.....	55
3.5 Kirjaaminen .....	56
3.6 Asiakaspalaute .....	56
3.7 Matkakorvaus .....	56
4 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	57
5 Palvelukohtaiset liitteet.....	57
5.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet .....	57
5.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat .....	59

# 1 Tukipalvelujen palvelukohtainen osa

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalvelut perustuvat Sosiaalihuoltolain (1310/2014) 19 §:ään.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tukipalveluiden tarve on selvitettävä palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

## 2 Tukipalvelut

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan, ateriapalvelua, vaa-tehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

### 2.1 Ateriapalvelu

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja valmiin aterian kuljettamisen asiakkaan kotiin. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluun.

Ateriapalvelun palveluseteli on tasasuuruinen ja palvelu hinnoitellaan ateriakohtaisesti. Asiakkaalle myönnetylle ateriapalvelulle on asetettu maksimiarvo/kk. Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastonmuutokset käsitellään palvelusetelisäätökirjan yleisen osion (kappale 11) mukaisesti.



## 2.2 Vaatehuoltopalvelu

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

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

## 2.3 Siivouspalvelu

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

Siivous tapahtuu palveluntuottajan välineillä ja pesuaineilla, mikäli asiakas ei halua  
omia välineitään käytettävän. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pin-  
tojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden  
nihkeä /kosteaa pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vienti. Siivoukseen sisältyy vuo-  
devaatteiden tuuletus ja liinavaatteiden vaihtaminen.

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

## 2.4 Asiointi- ja saattajapalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista päivittäiseen elämään liittyvissä  
asiointitarpeissa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköi-  
sen kauppailauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista  
kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee  
avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia.  
Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa  
tulee olla niitä vastaanottamassa.



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

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

## 2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva palvelu

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

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

### **Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa)**

Kuntoutumista tukevan päivätoiminnan tarkoituksena on järjestää tavoitteellista, kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää toimintaa. Tarkoituksena on tukea kotona asumista ja omaishoitajien jaksamista. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaroja lähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssakäymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu.

Päivätoimintaa suunnitellaan asiakkaiden toimintakyvyn mukaisesti; yhdessä oleminen, retket ja arjen toiminnot ovat osa päivätoimintaa. Päivätoiminnassa tulee olla ennalta suunniteltu päiväkohtainen ohjelma, jonka toteutumisesta raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä tai valvonnan yhteydessä.

Päivätoiminnan palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, joka mahdollistaa turvallisen päivätoiminnan toteuttamisen.



- Asiakkaiden täytyy voida toimia ja liikkua päivätoimintayksikön tiloissa turvallisesti ja esteettömästi.
- Toimintayksikön tilat soveltuvat kuntouttavaan ryhmämuotoiseen päivätoimintaan.
- Lähtökohtaisesti asiakkaiden käytössä on henkilökohtaiset toimintaa helpottavat apuvälineet, mutta palveluntuottajalla tulee olla mm. tiloissaan tukikaiteita, liuskoja ja istuinkorokkeita.
- Asiakkaalla on mahdollisuus lepoon päivän aikana.

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

## 3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

### 3.1 Yleiset vaatimukset

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

Omavalvontasuunnitelman tulee olla Valviran määräyksen mukainen niissä palveluissa, joissa omavalvontasuunnitelma vaaditaan. Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta tuotetuista palveluista. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä, poikkeuksena päivätoiminta. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli asiakas itse ei ole paikalla palveluja tuotettaessa.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuuosuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on laitettava laskun liitteeksi käyntiyhteenveto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelillä tuotetuista palveluista palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus.

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia saamaansa palveluseteliin. Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Lapin hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

## 3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa. Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulaakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.

Ikääntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioiden valmistuksessa ja tarjoilussa. Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäähdytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeen 16025 suosituksen mukaan tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan. Kuljetuslämpötiloista on tarkemmin kerrottu Eviran ohjeen kohdissa 6 § ja 11 §. Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakassuunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla.

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Lapin hyvinvointialueelle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettyäessä. Palvelun järjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seuranta-käynnillä milloin tahansa.



### 3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta. Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita.

Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä. Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä / puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita.

### 3.4 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Tällöin osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään viisi (5) vuotta.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää tuottamiensa palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja vastaa siitä, että henkilöstö toimii toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa työnäytteet, työtodistukset ja henkilöstöluettelon tai tehdä määräaikaisen hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

### 3.5 Kirjaaminen

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tukipalveluiden palvelusetelituottaja/vastuuhenkilö kirjaa asiakkaaseen liittyviä tietoja siinä laajuudessa mitä toteutettava toiminta edellyttää. Asiakkaan voinnin, toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan / vastuuhenkilön tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueelle.

### 3.6 Asiakaspalaute

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta Lapin hyvinvointialueen pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelun järjestäjän käytettävissä. Palvelun järjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelun järjestäjällä on oikeus kerätä asiakaspalautetta.

### 3.7 Matkakorvaus

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

Matkakorvausta voi hakea, jos

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



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

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

## 4 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.3.2026 alkaen

## 5 Palvelukohtaiset liitteet

### 5.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

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

Liitettävä dokumentti	Vaatus
Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Lapin hyvinvointialueelta/kunnalta saatu lausunto, jossa on todettu ko palvelu ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi TAI Valvojan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	<b>liitedokumentti</b>
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet:  - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkato-distus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty	<b>Ei liitetä erikseen dokumentteja</b>

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

## 5.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta kohdassa 9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi on määritelty asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee päivittää ja liittää PSOP- järjestelmään vuosittain 31.3. mennessä.

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



## III TUKIPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

### Sisällys

III PALVELUKUVAUS .....	60
1 Tukipalvelujen sisältö .....	61
1.1 Ateriapalvelu .....	61
1.2 Vaatehuoltopalvelu.....	62
1.3 Siivouspalvelu .....	62
1.4 Asiointipalvelu .....	62
1.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu .....	63
1.6 Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa) .....	63

# 1 Tukipalvelujen sisältö

Tukipalveluilla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain (1310/2014) 19 §:n mukaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämänsä

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Tukipalveluiden myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin.

Tukipalvelujen lähtökohtana on toimivan arjen turvaaminen asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tukipalvelut voidaan toteuttaa omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Tukipalvelut Lapin hyvinvointialueella:

1. Ateriapalvelu
2. Vaatehuoltopalvelu
3. Siivouspalvelu
4. Asiointipalvelu
5. Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelu

## 1.1 Ateriapalvelu

Ateriapalvelu myönnetään kotiin kuljetettuna kotiateriana.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu on tarkoitettu kotona asuville, joiden sosiaaliset voimavarat, muisti, mieliala tai fyysinen toimintakyky ovat heikentyneet tai esimerkiksi sairaalasta kotiutuvan toipumisen tukemiseksi. Eli jollei asukas saamastaan avusta huolimatta pääse kodin ulkopuoliseen ateriapalvelupisteeseen tai asiakkaille, joilla on todettu ali- tai virheravitsemusriski (MNA).

Erityistilanteissa ateriapalvelu voidaan toteuttaa valmistamalla ateriat asiakkaan kotona yhdessä palveluntuottajan kanssa. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluun.

## 1.2 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuollolla tarkoitetaan vaatteiden ja tekstiilien pesemistä, kuivaamista ja viik-kaamista.

## 1.3 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu.

Palveluiden myöntämisen kriteerit täyttävälle asiakkaille järjestetään siivouspalvelua tukipalveluna palvelusetelillä tai vaihtoehtoisesti ostamalla se yksityisiltä palveluntuottajilta. Erityistilanteissa siivouspalvelua voidaan järjestää hyvinvointialueen omana toimintana.

## 1.4 Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista päivittäiseen elämään liittyvissä asiointitarpeissa. Asiointipalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti henkilölle, jolla ei ole mahdollisuutta käydä itsenäisesti kaupassa, pankissa, virastossa tai suorittaa asiointeja omaisen/muun läheisen henkilön avustamana. Asiointipalvelua myönnetään kertaluonteisena. Säännöllisen palveluiden piirissä olevilla asiakkailla kauppa/apteekkiasiointi voi olla säännöllisesti toistuvaa.

Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköisen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata kauppaan ruokaili tai apteekkiin tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia.

Saattajapalvelulla tarkoitetaan asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioinneissa. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Saattajapalvelua myönnetään kertaluonteisena.

## **1.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu**

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävillä ja tukevilla palveluilla tarkoitetaan erilaisia yhteisöllisen toiminnon muotoja. Palvelu voidaan toteuttaa myös teknologiavälitteisesti. Sosiaalinen kanssakäyminen voi vahvistaa siinä mukana olevien henkilöiden osallisuuden tunnetta, mutta osallisuuden edistäminen ja tukeminen tarkoittaa muutakin. Se mahdollistaa esim. yksittäisen henkilön yhteiskunnalliseen osallistumisen.

## **1.6 Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa)**

Päivätoiminnan myöntämisen perusteet ovat toimintayksikkö kohtaisia, joihin vaikuttaa ryhmäläisten fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky. Päivätoiminnan tarkoitus on tukea kotona asumista ja omaishoitajien jaksamista. Päivätoiminta on asiakkaan toimintakykyä ja mielekästä arkea tukevaa tavoitteellista toimintaa, jolla edistetään asiakkaan omatoimisuutta ja arjen aktiivisuutta. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaroilähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssakäymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu.

Päivätoimintaan osallistuminen edellyttää ryhmätoimintaan soveltuvaa toimintakykyä.

Päivätoimintaa voidaan toteuttaa myös etänä. Kuntouttava etäpäivätoiminta on ääni- ja videovälitteistä pienryhmätoimintaa, johon asiakas osallistuu omassa kodissaan etälaitteen avulla. Etäpäivätoiminta voidaan myöntää asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin perusteella.