



Lapin hyvinvointialue

# Kotihoidon palvelujen palvelusetelisääntökirja

Voimassa 1.3.2026 alkaen

Sosiaali- ja terveyspalvelujen lautakunta 18.12.2025 § 63



**lapha.fi**

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



## Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	7
1 Soveltamisala .....	7
2 Määritelmät.....	7
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	9
3.1 Asiakkaan asema .....	9
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.....	17
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät .....	17
4.6 Markkinointi.....	17
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta.....	18
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset .....	19
5.1 Henkilöstö .....	20
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.....	23
7.3 Palaute ja reklamaatio .....	24
7.4 Palvelun virhe.....	24
7.5 Oikaisu ja hyvitys.....	25
7.6 Sopimuksen purku.....	25



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 .....	31
9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi .....	32
10. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva.....	33
11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos .....	37
12 Verotus .....	38
12.1 Tuloverotus .....	38
12.2 Arvonlisäverotus .....	38
13 Sääntökirjan muuttaminen .....	39
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	39
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	41
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	41
16.1 Yleistä .....	41
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu ..	42
16.3 Tietojen anto ja ylläpito .....	43
16.4 Palveluvaraus.....	43
16.5 Tapahtumakirjaus .....	44
16.6 Maksatus.....	45
17 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	46
18 Palvelukohtaiset osat .....	46
19 Liiteluettelo .....	46



II KOTIHOIDON PALVELUKOHTAINEN OSA.....	47
1 Kotihoidon palvelujen palvelukohtainen osa.....	49
2 Kotihoidon palvelut .....	49
3 Kotihoidon tavoite ja sisältö.....	50
3.1 Kotihoidon tavoite.....	50
3.2 Asiakassuunnitelma.....	50
3.3 Kotihoitopalvelun sisältö .....	51
3.3.1 Kodinhoidolliset tehtävät .....	52
3.3.2 Sairaanhoidopalvelut .....	52
3.3.3 Apuvälineet ja kuntoutuspalvelut.....	53
3.3.4 Tukipalvelut.....	54
3.3.5 Turvalaitteet .....	54
3.3.6 Hoitotarvikkeet .....	54
3.3.7 Etuuksien haku .....	55
3.3.8 Raha-asioiden hoito.....	55
4 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet kotihoidon palvelussa .....	55
5 Kotihoitopalvelun laatuvaatimukset .....	57
5.1 Yleiset vaatimukset .....	57
5.2 Asiakastietojen kirjaaminen .....	57
5.3 Toiminnassa tarvittavat välineet, suojaimet ja toimitilat .....	58
5.4 Asiakkaan toimintakyvyn muutokset ja myönnetyn palvelun seuranta .....	58
5.5 Henkilöstö .....	59
6 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	61
6.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli .....	61
6.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli .....	61



7 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	61
8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	62
9 Sopimusehtoja .....	62
10 Palveluntuottajan laskutus asiakkaalta .....	63
11 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	63
12 Palvelukohtaiset liitteet .....	64
12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet .....	64
12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat .....	65
12.3 Kotihoidon kustannusvastuutaulukko .....	66
III KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS .....	69
Ikäntyneiden kotihoidon palvelukuvaus .....	71
1 Käsitteet .....	71
1.1 Kotihoito .....	71
1.2 Palveluntuottaja .....	71
1.3 Asiakassuunnitelma .....	71
2 Yleinen palvelukuvaus .....	72
2.1 Kotihoitoa estäviä tekijöitä .....	73
2.2 Henkilökohtainen hygienia .....	73
2.2.1 Suun terveydenhoito .....	74
2.2 Ravitsemus .....	76
2.3 Lääkehuolto .....	76
2.4 Kotisairaanhoidon tehtävät .....	78
2.5 Toimintakyvyn edistäminen .....	79
2.6 Ohjaus ja neuvonta .....	79
2.8 Siistiminen .....	80



2.9 Asiointi.....	81
2.10 Muut tehtävät .....	81
2.11 Yöaikaiset kotihoidon käynnit.....	82
3 Henkilöstövaatimukset .....	83
4 RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa	84
5 Omahoitaja .....	85
6 Omatyöntekijä.....	86
7 Hoitotarvikkeet .....	87
8 Laadunvalvonta/omavalvonta .....	87
9 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen .....	88
10 Valvonta.....	88
11 Raportointi.....	92
12 Asiakastietojen dokumentointi.....	92



# 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 talvelukohtaiset lisämääräykset kyseistä talvelua tuottavalle talvelusetelituottajalle. Talvelukohtaisia 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. Talvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta eli viranhaltijapäätös talvelusetelin myöntämisestä korvata talveluntuottajan antaman talvelun 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 säätökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajalla on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jäljempänä valvontalaki) mukainen oikeus tuottaa sosiaali- ja/tai terveystalvolutjua sekä palveluntuottajan toiminta täyttää valvontalaissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

**4. Säätökirjalla** tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jota noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää sosiaalihuollon palveluja asiakkailleen palvelusetelilain mukaisesti. Säätökirjassa 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 terveystalvolutjua. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvolutjua hankkimiseksi. Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä Lapin hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

**6. Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) (jäljempänä asiakasmaksulaki) 1 §, 2 b §, 7 c §, 10 b § - 10 g §, 10 i §, 10 j §, 12 §, 14 a § mukaan.

**7. Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä 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 kattohintaissa palveluissa. Markkinaperusteisesti hinnoitelluissa palveluissa asiakas maksaa palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan hinnan välisen erotuksen kokonaisuudessaan omavastuuosuutena.

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

**11. PSOP-järjestelmä** (parasta palvelua) on Lapin hyvinvointialueen palvelusetelien hallinnoinnissa käyttämä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä. PSOP-järjestelmässä julkaistaan tiedot hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelituottajista sekä palveluntuottajien palveluista ja hinnoista. PSOP-järjestelmässä mm. haetaan palvelusetelituottajaksi, vertaillaan palveluntuottajia sekä kirjataan toteumia sekä järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta 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 terveystalvaeluista, 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 määritelty 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 viranomaisien kanssa. Jos myöntämisperusteet palvelulle täyttyvät tekee hyvinvointialueen viranhaltija asiakkaalle myönteisen palvelupäätöksen.

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

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

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

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

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) 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 tulositonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon koroittamista 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 ennakkoperintärekisteriin. Lapin hyvinvointialue tarkistaa tiedon neljä kertaa vuodessa Luotettava Kumppani-palvelusta. Apteekkien tulee palveluntuottajana täyttää lääkelain edellytykset (395/1987).

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

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, palvelualueiden 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 rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

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

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

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

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

Yksityisen palveluntuottajan on oltava luotettava ja täytettävä vakavaraisuutta koskevat edellytykset, jotta se arvioidaan kykenevän huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvolluuksiensa 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 toteutamisessa 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 perusteluineen 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. Alihankkijoita koskevat samat velvoitteet sekä vaatimukset ja ehdot kuin palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palveluntuottajaa (palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet määritellään sääntökirjan kappaleessa 4). Alihankkijoiden käyttäminen edellyttää, että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Yksityinen palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.

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

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

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin. Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, 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 hyväksytään 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 vaa-dituista vakuutuksista vakuutustodistukset.

## 4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestel-mät

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

Palveluissa, joissa edellytetään toimitilaa, toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuus-määräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomais-ten määräysten mukaisesti.

Toimitilojen tulee täyttää lainsäädännön vaatimukset ja olla viranomaisten hyväksymät. Toi-mitilojen on tuettava asiakkaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilo-jen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteet-tömyys 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 hy-vän tavan sekä kuluttajansuojalain mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palve-lujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väit-teitä, 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 sovitteleviin toimintamalleihin, esimerkiksi raportointiin ja yhteistyöpalaveriin. Yhteistyöpalaverien pohjan luovat hyvinvointialueen valmiussuunnitelma sekä palveluntuottajan palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva kirjallinen valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueella on mahdollisuus järjestämistä vastaavissa antaa palveluntuottajalle ohjeita normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumiseen.

## 5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritetty 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 palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito (Valvontalaki 10§). Vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

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

Uuden vastuuhenkilön tiedot on vastuuhenkilön vaihtuessa ilmoitettava PSOPiin välittömästi.

Sääntökirjan palvelukohtaisiin osiin on määritelty palvelukohtaisesti henkilöstölle asetetut vaatimukset.

## 6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

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

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n vaatimukset sekä tämän palvelusetelisääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää muussa lainsäädännössä sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajalle asetetut edellytykset (valvontalaki 741/2023 ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat palvelusetelilain 4 §:n mukaiseen luetteloon. Luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista on PSOP-järjestelmässä.

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

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

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

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

Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

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

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

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

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## 7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen

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

Sopimussuhteeseen sovelletaan 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 päättämispäivänä. 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 sairaalahoittoon 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 suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten kerrottu asiakkaalle ennen palvelusopimuksen tekemistä. Edellä mainitun virheellisen tiedon on voitu olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole



antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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

## 7.5 Oikaisu ja hyvitys

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

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

## 7.6 Sopimuksen purku

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

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

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

## 7.7 Vahingonkorvaus

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

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

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

## 8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävän osan (omavastuuosuden 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) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

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

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

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

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

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

Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkentavia ohjeita asiakaslaskutukseen liittyen.

## 9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta

Lapin hyvinvointialue ohjaa ja valvoo tämän 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.

Omavalvonnan toteutumisesta 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 ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti palvelun toteutusta, laatua ja asiakasturvallisuutta sekä informoi Lapin hyvinvointialuetta tekemistään havainnoista.

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

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

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

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

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

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



käsittely ja tietosuoja, säännöllisesti kerättävä palaute ja sen huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. 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 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antamassa määräyksessä 3/2024. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää tai yhdistää julkaistaviin tai julkisesti saatavilla oleviin omavalvontasuunnitelmiin. Tietoturvasuunnitelman laadinnassa suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>

## 9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkohtien, 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 määriteltujen 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 omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimikiantosuhteessa 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 määriteltujen palvelun sisältämien keskeisten edellytysten toteutuminen
  - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
  - keskeisten laatuvaikuteiden toteutuminen ja asiakastyytyväisyyden seurantatulokset kehittämissuunnitelmiseen
  - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet ja muistutukset: lukumäärät, niiden syyt, niihin annetut vastaukset sekä

niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma

- o 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
- o 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 palvelusetelissäntökirjaan). 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. Palvelujentuottaja 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 Ostopalvelu 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 Terveyden- 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 palveluntarjoajan 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). Tietoturva-vaatimusten selvityslomake täytetään niiden palveluntuottajien kanssa, joilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.

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

### **Säilytys ja arkistointi**

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

### **Salassapito**

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

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

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

## Etäpalvelu

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelut, joissa etäpalvelua voi käyttää. Etäpalvelun käyttö määritellään tarkemmin asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottaja käyttää etäyhteyksivälinettä, 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 hinnannuutosesitykset 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 hinnannuutosesitykset ja tekee niistä ratkaisun PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkailleen hyväksytystä hinnannuutoksesta 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 palveluseleiden 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 määriteltäisiin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### 12.2 Arvonlisäverotus

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

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon sivuilta [Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus - vero.fi](https://www.vero.fi/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlisäverotus-vero.fi)

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

## 13 Sääntökirjan muuttaminen

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

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

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

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta.

## 14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

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

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

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja Lapin hyvinvointialueen kirjallisesta kehoituksesta 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 tehdä lisä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään: ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”.

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

## 15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Lapin hyvinvointialueella palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksiäntö- 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.atlasian.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 palveluseteliryittäjäksi 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 aputoimien 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 kohde-ryhmätieto, 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 palveluvaramuksen 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. Suurimmassa 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 laskustietojaan 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 hyväksyty 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 pyydettäessä)
- Liite 4 Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 5 Ostopalvelu tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 7 Tietoturva- ja tietosuoja-vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 8 Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 9 Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 10 Salassapitoliite (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 11 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)
- Liite 12 Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaopas (toimitetaan hakijalle pyydettäessä)

## II KOTIHOIDON PALVELUKOHTAINEN OSA

### Sisällys

II PALVELUKOHTAINEN OSA .....	47
1 Kotihoidon palvelujen palvelukohtainen osa.....	49
2 Kotihoidon palvelut .....	49
3 Kotihoidon tavoite ja sisältö.....	50
3.1 Kotihoidon tavoite.....	50
3.2 Asiakassuunnitelma.....	50
3.3 Kotihoitopalvelun sisältö .....	51
3.3.1 Kodinhoidolliset tehtävät .....	52
3.3.2 Sairaanhoidopalvelut .....	52
3.3.3 Apuvälineet ja kuntoutuspalvelut.....	53
3.3.4 Tukipalvelut.....	54
3.3.5 Turvalaitteet .....	54
3.3.6 Hoitotarvikkeet .....	54
3.3.7 Etuuksien haku .....	55
3.3.8 Raha-asioiden hoito .....	55
4 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet kotihoidon palvelussa .....	55
5 Kotihoitopalvelun laatuvaatimukset .....	57
5.1 Yleiset vaatimukset .....	57
5.2 Asiakastietojen kirjaaminen .....	57



5.3 Toiminnassa tarvittavat välineet, suojaimet ja toimitilat .....	58
5.4 Asiakkaan toimintakyvyn muutokset ja myönnetyn palvelun seuranta .....	58
5.5 Henkilöstö .....	59
6 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	61
6.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli .....	61
6.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli .....	61
7 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	61
8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	62
9 Sopimusehtoja.....	62
10 Palveluntuottajan laskutus asiakkaalta.....	63
11 Sitoumuksen voimassaoloaika .....	63
12 Palvelukohtaiset liitteet .....	64
12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet.....	64
12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat.....	65
12.3 Kotihoidon kustannusvastuutaulukko.....	66

# 1 Kotihoidon palvelujen palvelukohtainen osa

Kotihoidon palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa sisältää kotihoidon palvelusetelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämisperusteet, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset ja palvelusetelien enimmäisarvon sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja, erityisehtoja ja erillisen kotihoidon palvelukuvauksen.

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

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palveluseteleitä koskevan sääntökirjan yleisen osan vaatimukset, ehdot ja edellytykset ja kotihoidon palvelukuvauksen. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan ja kotihoidon palvelukuvaukseen.

Kotihoidossa on palvelusetelillä kaksi toteuttamistapaa kotihoito ilman kotisairaanhoidoa ja kotihoito sisältäen kotisairaanhoidon. Kotihoidon palvelusetelin arvo on kattohintainen ja Lapin hyvinvointialue määrittelee kotihoidon palvelusetelin arvon. Lapin hyvinvointialue hyväksyy palveluseteliluetteloon palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan kyseisellä hinnalla (kattohinta) palvelun tuottamaan. Palvelujen hinnat ovat voimassa toistaiseksi.

Kotihoidon palveluseteli on asiakkaalle tulosidonnainen ja sen arvosta annetaan päätös. Hyvinvointialueen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

## 2 Kotihoidon palvelut

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen: hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu kuin edellä tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta sekä terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19 a §, terveydenhuoltolaki 1326/2010, 25 §).

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon pääsyn kriteerit.

## 3 Kotihoidon tavoite ja sisältö

### 3.1 Kotihoidon tavoite

Kotihoidon tavoitteena on vahvistaa, tukea ja ylläpitää asiakkaan hyvää elämää ja toimintakykyä sekä mahdollistaa turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään järjestämällä kotona selviytymisen tueksi laadukkaita, oikea-aikaisia, yksilön tarpeista lähteviä ja hänen voimavarojaan tukevia ja kuntouttavia palveluita. Kotihoidon palvelussa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja muita lakisääteisiä oikeuksia (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Itsemääräämisoikeuden mukaan asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Kotihoidon palvelun painopisteenä on asiakkaan omatoimisuuden, toimintakyvyn, kuntoutumisen ja voimavarojen sekä osallisuuden tukeminen ja niihin liittyvä ohjaus ja apu. Näillä keinoin tuetaan asiakasta jokapäiväisen elämän toiminnoista selviytymisessä yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa.

### 3.2 Asiakassuunnitelma

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottajan tulee dokumentoida asiakkaan saama palvelu niin, että asiakkaan palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, omaisen, palveluntuottajan ja Lapin hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä arvioidaan palveluiden tarve käyttämällä RAI-arviointia ja tarvittavia muita mittareita.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäjään, jos asiakkaan tilassa tapahtuu toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan avun ja palveluiden tarpeeseen. Esimerkiksi jos asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on

palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Palveluntuottajan tulee seurata ja dokumentoida systemaattisesti asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

### **Omahoitaja**

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty ja kirjallisesti kuvattu palveluntuottajan toimesta.

## **3.3 Kotihoitopalvelun sisältö**

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon sisältyy terveydenhuoltolain 1326/2010 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoito on asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman ja tehdyn palvelupäätöksen mukaista palvelua. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluntuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelua kello 7–22 välisenä aikana. Lisäksi palveluntuottajalla on mahdollisuus tuottaa kotihoidon palveluina kotihoidon yöaikaista kotihoidon palvelua klo 22–7 välisenä aikana. Yöaikaisen kotihoidon palvelun sisältö on kuvattu kotihoidon palvelukuvauksessa kappaleessa 2.11.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus tuottaa ja kotihoidon palvelut voi sisältää digietähoivaa. Mikäli palveluntuottaja tuottaa digietähoivan palvelua, palveluntuottajalla on oltava asiaan kuuluvat tilat, järjestelmät ja tietoverkkoyhteydet sekä toiminnan edellyttämä asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Digietähoivan antamisessa käytettävien järjestelmien sekä asiakkaan tai potilaan tunnistamiseen käytettävien menetelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevat säännökset. Digietähoivan palvelu toteutetaan asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti.

Kotihoito sisältää kotona selviytymisen kannalta riittävää kotiin järjestettävää apua, tukea, hoivaa ja ohjausta päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa (esimerkiksi ruokailuissa, peseytymisessä, wc käynneissä, pukeutumisessa tai päivittäisessä lääkehoidon toteuttamisessa).

### 3.3.1 Kodinhoidolliset tehtävät

Kotihoidon palveluihin sisältyy myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä avustaminen, jos asiakas ei kykene niitä toimintakykynsä vuoksi tekemään tai ei saa kodinhoidollisiin tehtäviin riittävästi tukea omaisiltaan. Palveluita toteutetaan kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa asiakkaan aktivoimista mukaan päivittäisten toimintojen ja kodinhoidollisten tehtävien hoitamiseen asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti esimerkiksi yhdessä tehden, kannustaen ja ohjaten.

Esimerkkejä pienistä kodinhoidollisista tehtävistä, jotka tehdään osana kotihoidon muuta palvelua:

- pyykin peseminen ja ripustaminen
- tiskaaminen
- työtasojen/jääkaapin/mikron siistiminen näkyvästä liasta
- vuoteen sijaaminen, lakanoiden vaihto
- wc:n ja pesutilojen siistiminen
- roskien kerääminen ja vienti

Kodin perusteellinen siivous eivät kuulu pieniin kodinhoidollisiin tehtäviin. Myöskään kaupassa käynti ja asiointiapu kodin ulkopuolella eivät kuulu tämän palvelun piiriin.

Kotihoito sisältää myös asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen vireyden ylläpidon, yhteistyön ja neuvonnan asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

### 3.3.2 Sairaanhoitopalvelut

Kotihoito voi sisältää myös lääkärin määräämää kotona tapahtuvaa sairaanhoitoa ja seuranta. Tähän sisältyy esimerkiksi lääkehoito ja erilaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet, jos asiakas ei alentuneen toimintakykynsä tai sairautensa takia pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

Kotisairaanhoito sisältää esimerkiksi terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelun, toteutuksen, ohjauksen ja neuvonnan, lääkehoidon toteutuksen, painon ja verenpaineen mittausten ja seurannan sekä muun hoidon ja hoitotoimenpiteet lääkärin määräysten ja asiantuntijoilta saatujen ohjeistusten mukaisesti.



Apuvälineen tarvitsija tai hänen edustajansa voi olla suoraan yhteydessä asiakkaan oman palvelualueen apuvälinelainaamoon tarvitessaan tavallisimpia liikkumisen, siirtymisen sekä hygienianhoidon apuvälineitä.

### 3.3.4 Tukipalvelut

Asiakkaalla voi olla kotihoidon lisäksi myös tukipalveluja, kuten ateriapalvelu ja turvapalvelu. Asiakkaan tarvitessa tukipalveluja, tulee tuottajan ottaa yhteyttä Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen palvelujen järjestämiseksi.

### 3.3.5 Turvalaitteet

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden kuukausittain.

### 3.3.6 Hoitotarvikkeet

Asiakas saa Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita hyvinvointialueen käytännön mukaisesti. Hoitotarvikejakelun yhteystiedot ja aukioloajat löytyvät Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta. Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta riittävän hyvissä ajoin.

Hoitotarvikkeina myönnetään pitkäaikaisten sairauksien hoitoon tarkoitettuja, hoitosuunnitelman mukaisia tarvikkeita, esimerkiksi diabeteksen tai haavojen hoitoon tarkoitettuja tarvikkeita. Lisäksi myönnetään keskivaikean tai vaikean virtsainkontinenssin hoitoon tarkoitettuja hygieniasuojia palveluntuottajan ammattilaisen yksilölliseen tarpeen arvioon perustuen, huomioiden myös terveydenhuoltolaki ja Kuntaliiton suositukset.

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

### 3.3.7 Etuuksien haku

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas hakee hänelle kuuluvia julkisia etuuksia (esimerkiksi Kelan hoitotukea ja asumistukea), ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemusten täyttämässä. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

### 3.3.8 Raha-asioiden hoito

Palveluntuottaja ei ota asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa, sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen ei tule osallistua. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Asiakasta ja/tai omaisia voi raha-asioihin liittyvän avun ja ohjauksen tarpeen osalta ohjata ottamaan yhteyttä Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen.

## 4 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet kotihoidon palvelussa

Yksityisen palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri). Ennen 1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain voimaantuloa myönnettyt luvat ja tehdyt rekisteröinnit hyväksytään siihen asti, kunnes nämä palveluntuottajat on siirretty Soteri-rekisteriin. Valviralle ja aluehallintovirastoille on laissa määrätty kolmen vuoden aikaraja siirtojen toteuttamiselle (Valvontalaki 55§).

Palveluntuottaja voi tuottaa kotihoidossa sosiaalihuollon palveluita, terveydenhuollon palveluita tai näitä molempia. Kotihoito voi sisältää asiakkaan tarpeen mukaan:

1. hoitoa ja huolenpitoa
2. toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa
3. muuta henkilön suoriutumista tukevaa toimintaa

#### 4. kotisairaanhoitoa.

Jos palveluntuottaja tuottaa kohtien 1–3 palveluita, pitää palveluntuottajan merkitä rekisteröinnissä sosiaalihuollon palveluiksi asiakasryhmän mukaan iäkkäiden kotihoito ja/tai muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito.

Jos palveluntuottajan tuottama kotihoito sisältää myös kotisairaanhoitoa, pitää palveluntuottajan rekisteröityä sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluntuottajaksi. Jos palveluntuottaja tuottaa kotisairaanhoidon palveluita, pitää palveluntuottajan merkitä asiakasryhmän mukaan palveluiksi iäkkäiden kotisairaanhoito, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito ja/tai lapsiperheiden kotisairaanhoito.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu viimeisimmän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa STM julkaisuja 2021:6).

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

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

Asiakkaan hoidossa ja seurannassa tarvittavien palveluntuottajan lääkintälaitteiden tulee olla terveydenhuollon käyttöön tarkoitettuja laitteita, ja niiden käytöstä tulee ylläpitää rekisteriä, johon on dokumentoitu säännöllinen huolto ja tarvittaessa laadunvalvonta/kalibrointi. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä lääkintälaitteiden käyttöön. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (32§ ja 34§)

Kotihoidon palveluntuottaja voi hankkia palveluita alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajan tasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin ja lisäksi asiakkaan hoidosta vastaavien yhteyshenkilöiden yhteystiedot on ilmoitettu palvelun myöntäneelle taholle ja luovutettu myös asiakkaille. Yhteystietojen muuttuessa on niistä ilmoitettava viivytyksettä.

## 5 Kotihoitopalvelun laatuvaatimukset

### 5.1 Yleiset vaatimukset

Kotihoidossa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (1/2024) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain (980/2012) sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia, mm.:

- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (Julkaisuarkisto Valto)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen
- Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus

### 5.2 Asiakastietojen kirjaaminen

Palveluntuottajalta edellytetään asiakkaan palveluun ja hoitoon liittyvien tietojen kirjaamista asiakastietojärjestelmään:

- kirjauksissa tulee huomioida THL:n määräykset sosiaalihuollon asiakirjoihin merkittävistä tiedoista
- hoitoprosessin ja hoitotyön toiminnot kirjataan huomioiden asiakkaalle laaditun asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan kirjatut tarpeet ja tavoitteet
- asiakkaasta laaditaan hoitotyön yhteenveto puolivuositain. Hoitotyön yhteenveto ja asiakkaan viimeisin RAI-arviointi toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle palveluohjaajalle kirjallisena hoitosuunnitelmaan määritellyn, seuraavaan puolivuositaiseen arviointiin mennessä tai erikseen pyydettyä ajankohtana.

Palveluntuottajalla on käytössään vanhuspalvelulain (980/2012) edellyttämä RAI-järjestelmä, jota palveluntuottaja käyttää THL:n ohjeiden mukaan. Asiakas arvioidaan vähintään

puolivuositain tai aina kun asiakkaan tilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. RAI-järjestelmän lisäksi palveluntuottajan käytössä voi olla muita mittareita kuten MNA, GDS-15, Braden tai VAS. RAI arvioinnit sisältyvät asiakkaan asiakassuunnitelman mukaiseen asiakasaikaan eikä arvioinneista saa periä erillisiä maksuja.

Palveluntuottaja tekee ilmoitukset hoitoilmoitusjärjestelmään (Hilmo) THL:n ohjeiden mukaan.

## 5.3 Toiminnassa tarvittavat välineet, suojaimet ja toimitilat

Palveluntuottajalla tulee toimintaa aloitettaessa olla asiakkaan terveydentilan seurantaan vaadittavat mittarit ja välineet, esimerkiksi verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari, vaaka, mittanauha. Palveluntuottajan tulee huolehtia voimassa olevien lääkinnällisiä laitteita koskevien lakien ja asetusten noudattamisesta.

Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla toimintaa aloitettaessa vähintään tavanomaisten varotoimien mukaiset suojaimet ja ihon sekä pintojen desinfiointiin tarkoitetut tuotteet.

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset, tietoturvalliset ja siistit tilat. Lisäksi toimitiloissa tulee olla Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset tilat lääkkeiden säilyttämiseksi (sisältäen myös lääkejääkaapin), vaikka kotihoidon asiakkaiden lääkkeitä säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona. Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia lukitussa avainkaapissa, ja avaimet tulee olla koodattuna niin että yksilöivät tiedot säilytetään erillään.

## 5.4 Asiakkaan toimintakyvyn muutokset ja myönnetyn palvelun seuranta

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee muutostilanteissa tehdä hoidollinen arviointi ja huolehtia tarvittaessa jatkohoidon järjestämisestä asiakkaan tilanteen vaatimassa kiireellisyydessä.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakassuunnitelmaan ja myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydetessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen palveluohjaajan kanssa. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja kuukausittain sekä huomioida nämä henkilökunnan riittävyuden arvioinnissa. Palveluntuottajan tulee pyydetessä toimittaa näistä kirjalliset dokumentit Lapin hyvinvointialueelle.

Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy, palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun. Myös tilanteissa, jossa palveluntarve on alentunut, palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan.

## 5.5 Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) mukaisia vaatimuksia.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki tai JulkiSuosikki rekisteristä. Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen. Työnantajan on omavalvonnan keinoin huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömään asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Asiakassuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia osaamisen varmentamisesta ja sen dokumentoinnista. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

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

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Palveluntuottajan on nimettävä kotihoidon palveluysikköön vastuuhenkilö, joka johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Palveluysikön vastuuhenkilön lisäksi eri palvelualoilla voi olla vastuuhenkilöitä. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Lähtökohteisesti saman tasoisen tai ylemmän tutkinnon suorittanut henkilö voi toimia vastuuhenkilönä sellaisessa palveluysikössä tai palvelualalla, jossa henkilöstön koulutus on saman tasoista tai alemman tasoista kuin vastuuhenkilön oma koulutus.

Esimerkiksi lähihoitaja voi joissain tilanteissa toimia kotihoidon vastuuhenkilönä, jos edellä mainitut edellytykset täyttyvät. Vastuuhenkilön edellytykset arvioidaan rekisteröinnin yhteydessä. Lähihoitaja voi toimia vastuuhenkilönä tuottaessa kotihoitoa, jossa palveluina ovat hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta.

Kotisairaanhoidon vastuuhenkilönä voi toimia vain terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutosilmoitus PSOPiin välittömästi.

## 6 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palveluseteliasiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut perustuvat tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

### 6.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Lapin hyvinvointialueen kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Lapin hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut asiakassuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

### 6.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta, poliklinikalta tai lääkärin vastaanotolta kotiutuvalle asiakkaalle, kun kyseessä on lyhytaikaisen, pääsääntöisesti sairaanhoidollinen toimenpide, esimerkiksi avustaminen leikkauksen jälkeisessä perushoidossa ja pienet hoitotoimenpiteet, tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtumasarja, esimerkiksi silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta. Asiakas voi saada tilapäisen kotihoidon palvelusetelin niissä tapauksissa, kun hän ei kuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään terveysaseman palveluja.

Tilapäinen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää kotihoidon asiakkaille hoitoon ja huolenpitoon Lapin hyvinvointialueen kotihoidon myöntämiskriteerien mukaisesti.

## 7 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit myönnetään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevana. Asiakassuunnitelman vuosittaisen tarkistuksen yhteydessä arvioidaan asiakkaan palvelujen tarvetta. Arvioinnin tekee Lapin hyvinvointialueen työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, Lapin hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin. Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli PSOPiin.

## 8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta.

Asiakkaalle tarjottavat ja hänen mahdollisesti valitsemansa palveluntuottajan tuottamat lisäpalvelut tai muut, esimerkiksi asumiseen liittyvät palvelut on kuvailtava, hinnoiteltava ja laskutettava selkeästi ja ymmärrettävästi eriteltyinä, eivätkä ne voi sisältää päällekkäisiä palveluita asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin kanssa.

## 9 Sopimusehtoja

Yleisessä osassa on kerrottu yleisistä sopimusehdoista. Kotihoidon palvelussa tulee palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan avaimen turvallisesta säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avainten luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan allekirjoituksin. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan aiheuttamista vahingoista ja mm. kadonneen avaimen hankinnasta ja lukkojen sarjoituksesta.

## 10 Palveluntuottajan laskutus asiakkaalta

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Omavastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 10 minuuttia kestäväksi suunnitellut kotihoidon käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 10 minuuttiin. Digietähoivan käynnin minimikesto on 5 minuuttia.

Esimerkiksi jos käynti on klo 10.00–10.22, käynnin pituus on 22 minuuttia ja käynti tulee kirjata edellä mainitusti PSOPiin.

### **Matkakorvaus:**

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka tuottavat palveluita asiakkaan kotiin, voivat laskuttaa 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.

## 11 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.3.2026 alkaen.

## 12 Palvelukohtaiset liitteet

### 12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

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

Liitettävä dokumentti	Vaatus
<p>Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin</li> <li>- yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin</li> </ul> <p>TAI</p> <p>Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä</p>	<b>liitedokumentti</b>
<p>Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkato-distus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty</li> <li>- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty</li> </ul>	<b>Ei liitetä erikseen dokumentteja</b>
<p>Potilasvakuutuslain mukaisen vakuutuksen voimassaolo (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)</p> <p>TAI</p> <p>Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirja, niin dokumentti / dokumentit tulee liittää PSOPiin</p>	<b>liitedokumentti tarvittaessa</b>
<p>Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot), työtaturma- ja</p>	

<b>Liitettävä dokumentti</b>	<b>Vaatus</b>
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>
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<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) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä esim. sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)	<b>liitedokumentti</b>  <b>liitedokumentti</b>

## 12.2 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.

## 12.3 Kotihoidon kustannusvastuutaulukko

Tässä liitteessä kuvataan osapuolten vastuita kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Sääntökirja sisältää tarkemmat kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöstä.

### KOTIHOIDON KUSTANNUSVASTUUTAULUKKO

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Perusterveydenhuollon palvelut (mm. lääkäri, suun terveydenhuolto)	Kyllä	Ei	Kyllä	HVA järjestää lääkäripalvelut, asiakas maksaa asiakasmaksun / omavastuun
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen	Kyllä	Kyllä	Ei	
Hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	Kyllä	Kyllä	Ei	Erillisten ohjeiden mukaan palveluntuottaja tekee tilaukset ja toimittaa asiakkaalle. HVA maksaa hoitotarvikkeet.
Yleiset hoito- ja kulutustarvikkeet	Kyllä	Kyllä	Kyllä	RR-, INR-, VS-, SAO2mittari, injektioneulat, ruiskut, riskijäteastiat, välineet perusensiapuun, hengityssuojaimet, käsihuuhe ja käsisäippuat
Henkilöstön suojavälineet	Ei	Kyllä	Ei	Työasu, suojakäsineet ja suojaesiliinat, hengityssuojaimet, hiussuojat, kengänsuojat, kumijalkineet, käsihuuhe ja käsisäippua

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannukset	Kyllä	Ei	Ei	Asiakkaalle laaditussa asiakassuunnitelmassa määritetään miten lääkkeiden jako toteutetaan
Turvateknologia / hoitajakutsu	Ei	Ei	Kyllä	
Hälytyskäynti	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
Laboratorionäytteenottovälineet	Kyllä	Ei	Ei	Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laboratorioon	Ei	Kyllä	Ei	
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	Kyllä	Ei	Ei	
Potilastietojärjestelmä	Kyllä	Ei	Ei	Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti käytössä olevaa potilastietojärjestelmää asukkaan terveystietojen osalta. Järjestelmän käyttöön liittyvistä kustannuksista vastaa HVA.
Asiakastietojärjestelmä	Ei	Kyllä	Ei	Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakastietojärjestelmää, jonka ominaisuudet (mm. Kanta -yhteensopivuus) vastaavat voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa asiakastietojärjestelmän kustannuksista. HVA voi tarjota asiakastietojärjestelmän palveluntuottajan käyttöön ja laskuttaa käytöstä erikseen

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palvelun tuottaja	Asiakas	Lisätietoja
RAI-järjestelmä	Kyllä	Ei	Ei	HVA tarjoaa mahdollisuuden liittyä HVA:n RAI-tietokantaan ja tehdä RAI-arvioinnit sinne. HVA tarjoaa tukea RAI-arviointiosaamisen kehittämiseen.
Sovellusten pääkäyttäjäys	Kyllä	Kyllä	Ei	Jokainen vastaa omien sovellusten pääkäyttäjäydestä.



## III KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS

### Sisällys

III KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS .....	69
Ikääntyneiden kotihoidon palvelukuvaus .....	71
1 Käsitteet .....	71
1.1 Kotihoito .....	71
1.2 Palveluntuottaja .....	71
1.3 Asiakassuunnitelma .....	71
2 Yleinen palvelukuvaus .....	72
2.1 Kotihoitoa estäviä tekijöitä .....	73
2.2 Henkilökohtainen hygienia .....	73
2.2.1 Suun terveydenhoito .....	74
2.2 Ravitsemus .....	76
2.3 Lääkehuolto .....	76
2.4 Kotisairaanhoidon tehtävät .....	78
2.5 Toimintakyvyn edistäminen .....	79
2.6 Ohjaus ja neuvonta .....	79
2.8 Siistiminen .....	80
2.9 Asiointi .....	81
2.10 Muut tehtävät .....	81



2.11 Yöaikaiset kotihoidon käynnit.....	82
3 Henkilöstövaatimukset .....	83
4 RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa	84
5 Omahoitaja .....	85
6 Omatyöntekijä.....	86
7 Hoitotarvikkeet.....	87
8 Laadunvalvonta/omavalvonta .....	87
9 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen .....	88
10 Valvonta.....	88
11 Raportointi.....	92
12 Asiakastietojen dokumentointi.....	92

# Ikääntyneiden kotihoidon palvelukuvaus

Tämä dokumentti sisältää Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden kotihoidon palvelukuvauksen. Palvelukuvaus ohjaa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa, kuvaa sisällön yksityisten palveluntuottajien hankinta- sopimuksessa sekä palvelusetelin sääntökirjan palvelun minimivaatimuksina.

## 1 Käsitteet

### 1.1 Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a § kohdassa tarkoitettua kotihoitoa. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka täyttävät hyvinvointialueen kotihoidon myöntämisen perusteet ja heille on tehty palveluntarpeen arviointi. (Hyte-alueen myöntämisen perusteet).

### 1.2 Palveluntuottaja

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

### 1.3 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmalla tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista suunnitelmaa kotihoidossa, joka sisältää asiakkaan hoito-, palvelu- sekä kuntoutussuunnitelmat.

## 2 Yleinen palvelukuvaus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §:n mukaan kotihoidolla huolehditaan henkilön selviytymisestä jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoidon periaatteena on tukea asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa kotihoidon myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä otteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Lähipiiriä ja omaisia tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon ja kotona asumisen tukemiseen. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina asiakassuunnitelmaan.

Kaikki kotihoidon asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon hyvinvointialueen palveluohjauksen kautta ja palveluiden myöntäminen perustuu laajaan palveluntarpeen arviointiin. Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa aina pääsääntöisesti yhden-kuuden viikon mittaisella kuntoutumista edistävällä arviointijaksolla, joka toteutetaan hyvinvointialueen omassa toiminnassa. Arviointijaksolla arvioidaan myös teknologiapohjaiset asiakkaalle soveltuvat palvelun muodot.

Kotihoidon pyrkimyksenä on oikea-aikainen, asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja tavoitteellinen palvelu. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista ja hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa. Kotihoidon toteuttamistapoja ovat hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta ja Terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Hoito- ja huolenpito muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluu huolehtimista asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten ravinnon saannista, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta ja pukeutumisesta. Siihen voi kuulua myös terveydenhuollollisia tehtäviä kuten lääkehoitoa ja asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä.

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisen kohtaamista, joka ei rajoitu pelkästään mahdollisimman nopeisiin fyysisiin toimenpiteisiin. Toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen voi sisältyä esim. kotiaskareiden tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa.

Muut henkilön suoriutumista tukeva toiminta, voivat käsittää asiakkaan avustamista ja tukemista ulkoilussa ja kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa sekä sähköiseen asiointiin liittyvien välineiden käytössä asiakkaan tietosuoja huomioon ottaen.



## 2.1 Kotihoitoa estäviä tekijöitä

- Asiakas ei itse halua palvelua, itsemääräämisoikeus (PotL 5 ja 6§ ja AsiakasL 8§)
- Asiakas, omainen tai omaishoitaja tupakoi kotihoidon henkilökunnan ollessa kotikäynnillä.
- Lemmikkieläimiä ei pidetä kiinni tai ne aiheuttavat vaaratilanteita asunnossa.
- Kodin fyysiset rakenteet eivät mahdollista asiakasturvallisen hoidon ja hoivan toteutumista tai se arvioidaan henkilökunnalle vaaralliseksi.
- Asiakas- ja työturvallisuus vaarantuu puutteellisten apuvälineiden käytön vuoksi (esim. ei ole/ei huolita sähkösätkyä, seisomanojanosturia, suihkutuolia).
- Asiakas, omainen tai omaishoitaja on aggressiivinen fyysisesti tai sanallisesti hoitajaa kohtaan, eikä käytöstä saada hallintaan. Asiakkaan kohdalta tulee huomioida myös sairauksien vaikuttavuus.
- Asiakas, omainen tai omaishoitaja häiritsee sanallisesti, fyysisesti tai seksuaalisesti hoitajaa.
- Asiakas on päihtynyt. Päihtyneen asiakkaan yleistila tarkastetaan ja kotikäynti tehdään myöhemmin.
- Asiakas ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää hoidontarpeen merkityksen hoitonsa kannalta.

Jos jokin edellisistä toiminnoista toteutuu, hoitaja voi jättää käynnin tekemättä huomioimatta kuitenkaan kirjaamista. Kotihoidon päättäminen on viimesijainen toimenpide, jolla turvataan asiakas- ja työturvallisuus. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään kielteinen päätös kotihoidon palveluista.

## 2.2 Henkilökohtainen hygienia

Henkilökohtaisen hygienian ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan ohjaaminen ja tarvittaessa avustaminen suihkussa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen kerran viikossa. Erityisten

terveydellisten perusteiden, kuten ihorikkojen ennaltaehkäisemiseksi tai hoitamiseksi, suihkupesuja voidaan tehdä useammin.

Lisäksi huolehditaan päivittäiset pienpesut (kasvot, kädet, kainalot, alapesut, suu hygienia) asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa huolehditaan ihon perusrasvauksesta, parranajosta sekä kynsien leikkauksesta. Tarvittaessa hygienian hoito voi tapahtua muissa kuin oman kodin tiloissa (tilat puutteelliset tai vaaralliset, omat pesutilat eivät sovellu käyttöön).

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa.
- Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

## 2.2.1 Suun terveydenhoito

Suun terveydenhuollon huolehtiminen sovitusti, joko hoitajan toimesta tai yhdessä asiakkaan kanssa. Kotihoidon alkamisen yhteydessä kartoitetaan suun terveydenhuollon toteutuminen.

	<b>Ei toimenpiteitä, hyvä päivittäinen suunhoito</b>	<b>Tarvitsee tehostetun suunhoidon tai yhteys hammashoitolaan</b>	<b>OTA yhteyttä hammashoitolaan!</b>
Huulet	Sileät, vaaleanpunaiset, kostean	Kuivat, rohtuneet, suupielihaavaumia	Haavaiset, vertavuotavat

	<b>Ei toimenpiteitä, hyvä päivittäinen suunhoito</b>	<b>Tarvitsee tehoste- tun suunhoidon tai yhteys ham- mashoitolaan</b>	<b>OTA yhteyttä ham- mashoitolaan!</b>
Suun limakalvot, ikenet  (poista proteesit)	Vaaleanpunaiset, kosteat, ikenet kiinteät	Punoittavat, kuivat tai laikukkaat, ir- toavia peitteitä, ienverenvuoto	limakalvovaurioita tai muutoksi, haa- vaumia
Kieli	Vaaleanpunaiset, kosteat, nystyjä	sileä, punainen, kuiva, katteinen	vaurioita (vuotavia tai ilman verenvuo- toa) haavaumia
Hampaat	Puhtaat, ei näkyviä peitteitä(plakkia) eikä ruuantähteitä	peitteitä(plakkia) paikallisesti, rikki- näisiä hampaita	peitteitä (plakkia ja hammaskiveä) ylei- sesti rikkinäisiä hampaita
Proteesit	puhtaat ja toimivat (istuvat hyvin)	peitteitä tai ruoan- tähteitä, huonosti toimivat	rikkinäiset, ei käy- tössä
Sylki	hanskoitettu sormi liukuu kevyesti posken limakal- volla	liukuu hitaasti	ei liu ollenkaan

## 2.2 Ravitseminen

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, ohjataan asiakas ruokailemaan hänelle mieluisaan ruokapaikkaan, lähimpään toimintakeskukseen, tilataan ateriapalvelu ja/tai hankitaan valmiita ei-neksiä kauppapalvelun kautta.

Asiakas voi halutessaan ostaa myös ruoanvalmistuspalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Käyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta yhdessä asiakkaan kanssa, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Ruokailun toteutumisista seurataan erityisesti muistihäiriöisillä.

Asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti (1xkk) ja mittaustulokset kirjataan asiakas/potilas-tietojärjestelmään. Ruoan tuoreutta ja menekkiä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa konsultoidaan tai ohjataan asiakas ravitsemusterapiaan. Kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilaa mitataan säännöllisesti MNA-testin avulla. Ravitsemusongelmiin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

- Aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen.
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

Lähde: Ravitsemussuositukset THL 4/2020, Vireyttä seniorivuosiin- ikääntyneiden ruokasuositukset

## 2.3 Lääkehoito

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2021, turvallinen lääkehoito). 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.

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat palveluntuottajan johto ja lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa hoitava lääkäri. Terveyspalvelut sisältävät asiakkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vähintään vuosittain.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkehoidon tarpeen arvioinnin, reseptien hallinnoinnin, lääkkeiden tilaamisen, turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan asiakassuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan.

Asiakassuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Asiakkaan lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti annosjakeluna, jonka hyvinvointialue kustantaa. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö/johtaja vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat.

Kotihoito huolehtii asiakkaan lääkehoidosta lääkärin ohjeen mukaan niiltä osin kuin asiakas ei siihen itse turvallisesti kykene. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkkeiden hankinnan apteekista, jolloin tablettilääkkeiden jakaminen toteutetaan annosjakeluna. Jos asiakas ei halua kyseistä palvelua, hänellä on oikeus järjestää lääkkeenjako itse haluamallaan ja kustantamallaan tavalla, jolloin kotihoito ei vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja
- mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen, apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

## 2.4 Kotisairaanhoidon tehtävät

Kotisairaanhoidon toteutetaan asiakkaan terveyttä, omatoimisuutta ja toimintakykyä edistäen. Hoidon arviointi tapahtuu geriatrisella arviointimenetelmällä, johon kuuluu kokonaistilanteen arviointi haastattelemalla (asiakas ja läheinen), havainnointi sekä erilaisten toimintakykymitareiden käyttö (RAI-toimintakykymittari). Kotisairaanhoidon sisältö sisältyy asiakkaalle annettavaan kotihoitoon lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja lääkärin valvonnan alaisena. Kotisairaanhoidon huolehtii asiakkaan perussairauksien erilaisesta seuraamisesta, arvioinnista ja konsultoimisesta. Kotisairaanhoidossa pyritään sairauksien ja voinnin laskun ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä nopeaan reagointiin tilanteissa, joissa hoidettavan vointi äkillisesti heikkenee.

Kotisairaanhoidossa neuvotellaan hoitavan lääkärin kanssa hoitomuodot, joista asiakas selviytyy mahdollisimman itsenäisesti ja valitut hoitomuodot vähentävät hoitokertojen määrää. Kotihoidon asiakkailta verikokeet otetaan kotona kotikäyntien yhteydessä, ellei asiakassuunnitelmassa ole toisin sovittu. Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoidajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaaiset tiedot, koulutus ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotona toteutettavaa seurantaa ovat mm:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia
- Kipujen tarkkaileminen
- Painon seuraaminen
- Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen
- Laboratoriokokeiden tilaaminen
- Virtsanäytteiden, laboratorio näytteiden ottaminen
- lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen

## 2.5 Toimintakyvyn edistäminen

Kotihoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella, jossa keskeisenä ajatuksena on tukea asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arjen askareista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaan puolesta ei tehdä sitä mihin hänen omat voimavaransa riittävät. Toimintakyvyn tukemisessa korostuu arkiliikunta ja asiakasta ohjataan yksilöllisesti tekemään erilaisia voimistelu- ja lihaskuntoliikkeitä. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan osallistumaan myös omaehtoisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Tavoitteisiin pääsemiseksi on tärkeää, että asiakas, asiakkaan läheiset ja hoitohenkilökunta sitoutuvat toimimaan asetettujen tavoitteiden (asiakkaan tavoitteiden) mukaisesti. Alkuvaiheessa huomioidaan myös asiakkaan toimintaympäristön esteettömyys ja turvallisuus. Asiakkaalle huolehditaan hänen tarvitsemansa apuvälineet ja ohjataan niiden käytössä. Tarvittaessa kotihoito toimii yhteistyössä moniammatillisen työryhmän kanssa (esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti, ravitsemussuunnittelija, muistihoitaja).

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta.
- Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

## 2.6 Ohjaus ja neuvonta

Asiakasta opastetaan tukipalveluiden hakemisessa ja kiinnitetään huomiota asunnon turvallisuuteen, mm. ohjataan hankkimaan hyvinvointi- ja turvateknologiaa kotiin, mikäli tarvetta niiden käytölle ilmenee. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huolehditaan etuuksien ja turvateknologian päivittämisestä.

Kodin paloturvallisuudesta huolehditaan ja tarkistetaan palohälyttimen toiminta, ohjataan asiakasta hankkimaan tarvittaessa turvaliesi ja automaattisesti virran katkaisevia kodin sähkölaitteita. Jos asiakkaalla on esimerkiksi muistisairaudesta johtuvaa yöllistä lähtemistä, turvataan seuranta kulunvalvontalaitteella. Kotihoidon työntekijä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa avustaa asiakasta ja omaista hakemaan erilaisia taloudellisia tai sosiaalisia etuuksia.

## 2.7 Vaatehuolto

Asiakkaan pyykit pestään, jos hänellä on oma pesukone, eikä asiakas tai lähipiiri pysty sitä tekemään. Asiakkaan kanssa tulee sopia, että kotihoidon työntekijän poistuessa asiakkaan luota, pyykkikone voidaan jättää päälle. Mikäli oman koneen käyttäminen tai päälle jättäminen hoitajan poistuessa ei ole mahdollista, pyykit pitää pestä toisaalla. Asiakkaita kehoitetaan hankkimaan pesukoneisiin liitettäviä turvalaitteita (kaukalo pesukoneen alle/hälytinvivahingon varalta). Harkinnan mukaan voidaan käyttää taloyhtiön pyykkitupaa. Silitys, mankelointi, vaatteiden käsin pesu sekä mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille.

## 2.8 Siistiminen

Asiakas huolehtii siivouksesta, mikäli hänen toimintakykynsä sen mahdollistaa. Tarvittaessa siivouksesta vastaa asiakkaan omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Kotihoito siistii hoitoympäristön, pyyhkii eritteet kaikilta pinnoilta ja pesee tarvittaessa wc istuimen. Kotihoito puhdistaa myös mikroaaltouunin, jos asiakas on sen pääasiallinen käyttäjä. Jos asiakkaan toimintakyky ei mahdollista päivittäisten kodinhoidollisten tehtävien tekemistä, tiskit tiskataan, ruokailu- ja keittiön työtasot siistitään ja roskat viedään ulos tarvittaessa päivittäin.

Jääkaappia siistitään säännöllisesti. Pakastimen sulatus ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille. Jos sairaalasta kotiutuminen edellyttää kodin perussiivousta tai hoidon ja huolenpidon tarpeessa olevaa asiakasta uhkaa häätö asunnon siivottomuuden takia, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta hankkia siivousta omin varoin, siivouksen järjestämiseksi haetaan harkinnanvaraista toimeentulotukea. Kodin laitteiden käyttöturvallisuudesta huolehditaan niin, ettei lähettyvillä ole herkästi syttyviä materiaaleja.

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimitaminen.

## 2.9 Asiointi

Kauppa-asioinnin suorittaa asiakas itse, omaiset, lähipiiri tai yksityinen kauppapalvelu. Kauppa asiointia koskevan tilauksen kotihoito voi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi tilata kauppatarvikkeet myös sähköisestä kauppapalvelusta suoraan kaupasta, mikäli se on mahdollista. Pankkiasioinnin hoitaa asiakas itse, omainen tai hänen uskottu henkilönsä (edunvalvoja). Kotihoito toimii aktiivisesti edunvalvonnan järjestämiseksi, mikäli tarvetta ilmenee. Kotihoito suorittaa asioinnin poikkeustapauksissa (esimerkiksi asiakkaan hoidon selvitysvaiheessa), jolloin laskut ohjataan suoraveloitukseen tai käytetään maksupalvelua.

Saattoapu terveydenhuollon palveluihin järjestetään ensisijaisesti omaisten, lähipiirin, vapaaehtoistyön tai yksityisen palveluntuottajan turvin. Mikäli asiakkaan terveyden ja jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, eikä se ole edellä kuvatulla tavalla mahdollista, kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen.

## 2.10 Muut tehtävät

Poikkeusjärjestelyistä kuten esimerkiksi puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen on sovitava erikseen asiakas- ja palveluohjauksen kanssa.

Muut asiat, joista asiakaskäyntien yhteydessä on huolehdittava:

- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.
- Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vierailujensa aikana hoitavat asiakkaan, eikä kotihoidon käyntiä tarvita.
- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki,
- Asumistuki, kuljetuspalvelut, kotivaalit ym.
- Postin avaaminen sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa tai miten on sovittu
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Tavoitteiden mukainen kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa

Turvallisuus ja esteettömyys:

Turvallisuudesta huolehtiminen, turvallisuuden tarkistuslista. ([https://is-suu.com/spek\\_ry/docs/kodin\\_turvallisuuden\\_tarkistuslista?fr=sYzJjZTg5NzEwNA](https://is-suu.com/spek_ry/docs/kodin_turvallisuuden_tarkistuslista?fr=sYzJjZTg5NzEwNA))

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmu-kaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen sovitusti
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Henkilökunta ei kuljeta kotihoidon asiakkaita omalla autollaan
- Kotihoito tekee lumityöt vain välttämätön liikkumisen turvaamiseksi.
- Asiakkaan tai omaisten on huolehdittava puiden pilkkominen.
- Kotihoidosta puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen tehdään, mikäli se on ainoa vaihtoehto asunnon tai ruuan lämmittämiseen eli erikseen arvioinnissa sovittaessa.
- Kotihoitohenkilöstö ei leikkaa nurmikoita tai tee puutarhatöitä.
- Asiakkaan ollessa poissa kotoa omaiset huolehtivat mm. kukkien kastelun, lemmik-kieläinten hoidon ja postin.

## 2.11 Yöaikaiset kotihoidon käynnit

Yöaikainen kotihoito tarkoittaa kello 22.00–07.00 välistä ajankohtaa. Yöaikaisen kotihoidon piiriin otetaan asiakas, jonka kotona selviytyminen sitä välttämättä edellyttää. Yöaikaisen koti- hoidon tarpeellisuutta ja määrää arvioidaan säännöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla yh- dessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Yöaikaisen kotihoidon muutoksista tiedottaa asi- akkaalle oman alueen kotihoitohenkilöstö. Yöaikaisen kotihoidon järjestämisen edellytyksenä on, että asiakkaan avaimet ovat henkilöstön käytössä tai asuntoon sisälle pääsy on mahdol- listettu muulla tavalla.

Sairaalasta kotiutuville tai asumiskokeilussa oleville voidaan antaa tarvittaessa tilapäistä yö- aikaista kotihoitoa, jos se lisää kotiutuksen turvallisuutta. Yöaikaista hoitoa voidaan toteuttaa myös etäkotihoidon laitteiden avulla, jos sen katsotaan vastaavan palveluntarpeeseen.

Yöaikaisen kotihoidon perusteita ovat mm.

- wc-käynneissä avustaminen (portatiivin ym. apuvälineiden käyttömahdollisuus selvi- tetty)
- vaipanvaihto (käytettävissä olevat vaippavaihtoehdot eivät riitä ja ihon kunto edellyt- tää sitä)

- katetrointi (muut hoitovaihtoehdot selvitetty)
- asentohoito asiakkaille, jotka eivät itse pysty vaihtamaan asentoa ja joilla painehaavauman vaara on olennainen
- voinnin seuranta (kotiutuskokeilut ja sairaalasta kotiutuneet)

### 3 Henkilöstövaatimukset

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin ja voivat osallistua lääkehoitoon suoritetun lääkeluvan mukaisesti (kouluttamattoman lääkelupa).

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

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

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

Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Henkilöstömäärän tulee olla vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) annetun lain tai yksikön toimiluvan mukainen.

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

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

## 4 RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu arvioida säännöllisesti asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta sekä toteuttaa palvelua ja hoito sen mukaisesti. *Toimintakyvyn ja palveluntarpeen arviointiin käytetään aina RAI-arviointivälineistöä asiakkaan yksilöllisten haasteiden ja voimavarojen tunnistamiseksi. Tähän sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointimenetelmä, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.*

*RAI-arviointi tulee tehdä asiakkaalle vähintään puolivuositain sekä silloin, kun asiakkaan tilanteessa havaitaan oleellinen muutos. RAI-arviointitietoa tulee hyödyntää asiakkaan toteuttamissuunnitelmalla. Toteuttamissuunnitelmalla tulee näkyä asiakkaan hoidon kannalta keskeiset RAI-herätteet ja -mittarit, jotka ohjaavat yksilöllistä suunnittelua. Toteuttamissuunnitelmalla tulee ilmetä asiakkaan oma mielipide ja hoidolle asettamat tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelma päivitetään aina ajantasaisin tiedoin asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä.*

*Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja tarvittaessa Lapin HVA:n RAI-koordinaattorit ohjaavat ja tukevat henkilöstöä sekä tarkentavat osaamisvaatimuksia. Kaikissa toimintayksiköissä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-vastaava sekä koko*

*henkilöstöllä riittävä RAI-osaaminen. RAI-vastaava vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.*

*Hyvinvointialue järjestää säännöllisesti tapaamisia RAI-vastaaville. Yksityisille palveluntuottajille järjestetään tilaisuuksia 2 x vuodessa, joihin palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan. Hyvinvointialue mahdollistaa palveluntuottajille RAI-arviointivälineistön käytön Hyvinvointialue mahdollistaa palveluntuottajille RAI-arviointivälineistön käytön*

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja hoidon tarpeeseen vastaaminen. Toimintakyky mittarina käytetään RAI-arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointimenetelmä, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

RAI-arviointi tulee tehdä asiakkaalle 2 kertaa vuodessa. RAI- arvioinnista saadun tiedon pohjalta asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhteistyössä hoitohenkilökunnan, asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolivuositain ja lisäksi tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muuttuessa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja tarvittaessa RAI-koordinaatioryhmä ohjaa ja tukee henkilöstön koulutuksessa sekä tarkentaa osaamisvaatimuksia. Kaikissa toimintayksiköissä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-vastaava, joka vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.

Hyvinvointialue järjestää säännöllisesti RAI-vastaaville tapaamisia, joihin palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan. Hyvinvointialue mahdollistaa palveluntuottajille RAI-arviointivälineistön käytön.

## 5 Omahoitaja

Asiakkaalle nimetään omahoitaja asiakassuunnitelmaan. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus olla yhteydessä omahoitajaan säännöllisesti. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Asiakkaan ja omaisten kanssa keskustellaan palveluiden alkaessa yhteydenpidosta ja sovitaan yhteydenpitotavat. Hyvinvointialueen edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja (asioidenhoitaja). Asiakkaan asiakassuunnitelmaan on kirjattava, kuka raha-asioita hoitaa.

Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki).

## 6 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö (esim. lähihoitaja, sosionomi AMK, geronomi AMK, sosiaalityöntekijä). Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettujen ammattihenkilöiden sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.

Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä. (21.12.2016/1347) Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Vaikeudet voivat johtua kognitiivisen, psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen ja tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tuen tarve ei liity korkeaan ikään, siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään.

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää palvelujen järjestämistä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti (SHL 38 §) sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on selvityksessään (20.4.2020; EOAK/4944/2019) korostanut, että lain lähtökohtana on, että kaikilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä.

Lapin hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden toimivaltasäätö ohjaa omatyöntekijän nimeämistä.

Omatyöntekijä nimetään asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan.

## 7 Hoitotarvikkeet

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

## 8 Laadunvalvonta/omavalvonta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palvelussa arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

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

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Palvelun laadun osoittamisessa palveluntuottaja voi käyttää ja esittää toimintayksikön RAI-tietoja ja muita laadun mittaustuloksia.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027, STM julkaisuja 2024:4.

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

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen oma-  
valvontasuunnitelma. Oma-  
valvontasuunnitelma on oltava yksikössä nähtävillä. Oma-  
valvontaa on toteutettava päivittäisessä toiminnassa.

## 9 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja  
mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annet-  
tava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama  
koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Vaikka sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja  
edistettävä perusoikeuksien toteutumista, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan  
asiakkaan perusoikeuksia. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos henkilön oma tai toisen  
henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna henkilön aggressiivisen käytöksen johdosta. Läh-  
tökohta on, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä  
tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten sosiaalihuoltolaissa ei ole määrittä-  
mää ikäihmisten hoitoon liittyen.

## 10 Valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveysministeri-  
ölle. Laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Valvira ja aluehallintovirastot vuoden 2025 lop-  
puun asti. *Uusi Lupa- ja valvontavirasto aloittaa toimintansa 1.1.2026. Uuteen virastoon koo-  
taan kaikki Valviran tehtävät, suurin osa aluehallintovirastojen tehtävistä sekä pääosa ELY-  
keskusten ympäristö- ja luonnonvarat -vastuualueen tehtävistä.*

*Lapin hyvinvointialue valvoo omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaista hoitamista ja teke-  
miensä sopimusten noudattamista.* Hyvinvointialueen toiminnan lainsäädännöllisen perustan  
muodostaa hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt lait (Laki hyvinvointialueesta  
611/2021, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, Laki pelastustoimen  
järjestämisestä 613/2021, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Lait  
määrittävät hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta.

Lapin hyvinvointialueen asukkaiden lakisääteisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen toteutumista varmistetaan hyvinvointialueen omavalvonnalla. *Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista* siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Tavoitteena on jatkuva toiminnan arviointi ja kehittäminen. Omavalvonta on tärkeä osa hyvinvointialueen palveluntuottajien toimintakulttuuria ja päivittäistä toimintaa.

## Palvelunjärjestäjän omavalvonta

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23-24§:t, Laki hyvinvointialueesta 611/2021 10§*

Palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä vastuussa olevaa hyvinvointialuetta

*23§ palvelunjärjestäjän omavalvonnalla tarkoitetaan:*

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen

Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät

Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa

*741/2023 24§, 611/2021 10§ palvelunjärjestäjän ohjaus- ja valvontavelvollisuudella tarkoitetaan:*

*Palvelunjärjestäjän on ohjattava ja valvottava sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa*

*Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämismvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta*

## **Palveluntuottajan omavalvonta**

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27§*

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan kaikkea palveluiden tuottamisen aikana tapahtuvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan palvelujen lainmukaisuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute

Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti, julkaistava se julkisessa tietoverkossa (Laphan Internet-sivusto ja yksityiset palveluntuottajat julkaisevat omilla Internet-sivuillaan) sekä pidettävä se julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista)

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Laphan Valvontapalveluissa valvotaan Soten järjestämistoimintaa ja palvelutuotantoa

### **Omavalvonnan muodot:**

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

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

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

**Ohjaus ja neuvonta**

## 11 Raportointi

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin annetuista vastauksista. Palveluntuottajan vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

## 12 Asiakastietojen dokumentointi

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan ja päivittäisten toimintojen kannalta
- sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten ja Hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Lapin hyvinvointialueen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)
- RAI-arvioinnit
- Palveluntuottajan tulee käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmää
- Palveluntuottaja kirjaa omaan asiakastietojärjestelmään päivittäiseen hoivaan liittyvät tiedot.

Asukkaan hoitosuhteen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat asiointiohjeiden mukaan Lapin hyvinvointialueelle.