

Lapin hyvinvointialue

Vammaisen henkilön asumisen tuen palvelusetelisääntökirja

Voimassa 1.3.2026 alkaen

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 18.12.2025 § 59



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	6
1 Soveltamisala.....	6
2 Määritelmät	6
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	8
3.1 Asiakkaan asema	8
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	11
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	12
4.1 Yleiset velvoitteet.....	12
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet	16
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	16
4.4 Vakuutusturva.....	16
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät	16
4.6 Markkinointi	17
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta ..	17
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	18
5.1 Henkilöstö.....	19
6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet.....	20
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen.....	22
7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	23
7.2 Palvelukerran peruutus.....	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	38
12 Verotus.....	39
12.1 Tuloverotus.....	39
12.2 Arvonlisäverotus	39
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	39
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	40
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	42
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	42
16.1 Yleistä.....	42
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani - palvelu.....	43
16.3 Tietojen anto ja ylläpito	43
16.4 Palveluvaraus.....	44
16.5 Tapahtumakirjaus	45



16.6 Maksatus	46
17 Sitoumuksen voimassaoloaika	47
18 Palvelukohtaiset osat	47
19 Liiteluettelo	48
II PALVELUKOHTAINEN OSA	49
1 Vammaisen henkilön asumisen tuen palvelukohtainen osa	49
2 Määritelmät	49
3 Palvelun tarkoitus, kohderyhmä, tavoitteet ja sisältö	50
4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	55
4.1 Asiakkaan asema	55
4.2 Asiakkaan velvollisuudet	57
5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet	57
5.1 Tilat ja toimintaympäristö	57
5.2 Henkilöstö	60
5.3 Ateriat	62
6 Palvelutuotteet	62
7 Keskeytykset	64
8 Palveluntuottajan omavalvonta	64
9 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	65
10 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	65
10.1 Palvelusetelin arvo	65
10.2 Palvelusetelin myöntäminen	66
11 Palvelun laskutus asiakkaalta	66
12 Sitoumuksen voimassaoloaika	67
13 Palvelukohtaiset liitteet	68



13.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	68
13.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	69
13.3 Palvelukohtaisen osan liitteet.....	70
13.3.1 Liite 1 Taulukko Prosessi- ja kustannusvastuiden jakautuminen vammainen henkilöiden asumisen tuen palvelussa	70
13.3.2 Liite 2 Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa taulukko	73



I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

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

1 Soveltamisala

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

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

Sääntökirja sisältää yleisen ja palvelukohtaisen osan. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelituottajaa. Sääntökirjan palvelukohtainen osa sisältää palvelukohtaiset lisämääräykset kyseistä talvelua tuottavalle palvelusetelituottajalle. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

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

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta eli viranhaltijapäätös palvelusetelin myöntämisestä korvata palveluntuottajan 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 sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajalla on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jäljempänä valvontalaki) mukainen oikeus tuottaa sosiaali- ja/tai terveyspalveluja sekä palveluntuottajan toiminta täyttää valvontalaissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

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

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

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

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

8. Kattohintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon, jolloin palveluntuottajan hinta voi olla enintään hyvinvointialueen

määrittämän arvon suuruinen. Palveluntuottaja voi hinnoitella palvelun kattohintaa alemmaksi.

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

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

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

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

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

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

Palvelun aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. on tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. on tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta, jossa määritellyt asiakkaalle annettavan palvelun sisällön ja määrän

3. on laatinut asiakassuunnitelman, jonka sisällön mukaisesti palvelu tuotetaan

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

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

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

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

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

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

Palveluseteliä käyttävä asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun **antamisesta**. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan

määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet (Palvelusetelilaki 6§).

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

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

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

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

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

Sopimukseen perustuvat oikeussuojakeinot ja kuluttajanoikeudet

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

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

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

Muutoksenhaku päätökseen



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

4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

4.1 Yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla hyvinvointialueen hyväksymä yksityinen palveluntuottaja, jonka palvelun maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset ja tämän sääntökirjan vaatimukset ja ehdot. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee olla merkitty 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 toimitamista vuosittain PSOP-järjestelmään kaikilta yksityisiltä elinkeinon harjoittajilta (TMI). Jos elinkeinon harjoittaja on vapautettu iän (68 v. tai yli) perusteella YEL-mak-suvelvollisuudesta, todistus on esitettävä 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 siirtämäjän kuluessa.

Valvontalakiin on tehty Soteri-rekisteröintiä koskeva väliaikainen muutos, mikä koskee 1.2.2025 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon itsenäisiä ammatinharjoittajia ja heihin rinnastettavia palveluntuottajia, jotka voivat aloittaa toimintansa heti jätettyään hakemuksen Soteri-rekisteröintiä varten. Mahdollisuus koskee palveluntuottajia, joiden asiakas- ja potilastyöhön osallistuu vain yksi henkilö. Lakia ei kuitenkaan sovelleta sellaiseen palveluntuottajaan, jonka toimialaan kuuluu palvelujen antaminen alaikäiselle ja jonka on toimitettava valvontaviranomaiselle ensimmäisen kerran



rekisteröintiä varten ote rikosrekisteristä. Väliaikaisen sääntelyn nojalla toiminnan aloittamista tai muutoksen (esimerkiksi palvelupisteen lisääminen, palvelualojen lisääminen ja tilojen muutos) toteuttamista koskeva sääntely on voimassa vuoden 2026 loppuun saakka (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain muuttamisesta 964/2024 5 § 3–4 momentit lisätty, STM tiedote 19.12.2024, Soteri-rekisteröinnin lakimuutos hyväksytty).

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

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

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

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

Yksityisen palveluntuottajan on oltava luotettava ja täytettävä vakavaraisuutta koskevat edellytykset, jotta se arvioidaan kykenevän huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämistä. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen taikka käyttänyt

määräysvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana. Palveluntuottaja ei täytyä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloitetaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 14 § ja valvontalaki 7 §). Palveluntuottajan yleisten edellytysten täyttymisen sekä luotettavuuden toteamisessa noudatetaan valvontalain 6–7 §:iä.

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan käyttämä alihankinta. Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ne alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää siinä palvelussa, johon palveluntuottaja hakeutuu. Palveluntuottajan tulee vakuuttaa, että alihankkijat täyttävät lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 14 §:ssä säädetyt yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset sekä

sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja ehdot. Alihankkijoita koskevat samat velvoitteet sekä vaatimukset ja ehdot kuin palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palveluntuottajaa (palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet määritellään sääntökirjan kappaleessa 4). Alihankkijoiden käyttäminen edellyttää, että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Yksityinen palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.

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

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

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset 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 vaadituista vakuutuksista vakuutustodistukset.

4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

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

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

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

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

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

4.6 Markkinointi

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

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

4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

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

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

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

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

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

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

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

5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja



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

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

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

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakaslain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja terveydenhooltoon 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 pyydetyt liitteet ovat toimitettu. Mikäli hakemukseen tarvittavia liitteitä ei hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta toimiteta annettuna määräaikana, hakemus voidaan hylätä.

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

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

Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

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

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

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

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.



7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen

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

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajasuojalakea (38/1978) ja kuluttaja- ja sopusuorituksen 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 kante 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 sama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palvelukertojen ajankohdat.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

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



7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

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

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

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

7.2 Palvelukerran peruutus

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta:

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

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

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

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

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

7.3 Palaute ja reklamaatio

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

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

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

7.4 Palvelun virhe

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

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai 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 myöhästymisestä) asiakkaalle aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

7.6 Sopimuksen purku

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

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

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

7.7 Vahingonkorvaus

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

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

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

8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

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

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

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) 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 sovituksen 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 toteutumista seurataan ohjaus- ja valvontakäynnein. Niitä tehdään joko etukäteen ilmoitettuna ajankohtina tai ilman etukäteen tehtyä ilmoitusta. Käynneillä voidaan tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tilat ja laitteet, työnjohdolliset suunnitelmat ja -raportit sekä muut valvonnan kannalta tarpeelliset ja oleelliset tiedot. Lisäksi käynneillä tulee olla mahdollista haastatella asiakkaita tarpeen mukaan.

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

Lapin hyvinvointialue toteuttaa valvontatehtävänsä voimassa olevan omavalvontaohjelmansa mukaisesti.



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

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

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

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

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

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

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

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

- Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot sekä palveluyksikön tarjoamat palvelut, toiminta-ajatuksen ja toimintaperiaatteet
- Asiakasturvallisuus sisältäen palvelujen laatuvaatimukset ja johtamisjärjestelmä, asiakkaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely, henkilöstö ja sen



riittävyden seuranta, monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi, toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö, lääkahoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittely ja tietosuojat, säännöllisesti kerätävä palaute ja sen huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

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

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

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

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



9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa 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 määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa

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

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

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

9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään tarkemmin valvontalain 29 §:ssä.

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

9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi

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

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Yel-vakuutustodistus
- kaikilta lääkehoitoa toteuttavilta yksiköiltä ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- palvelun vastuuhenkilön, nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön ja muutoksista ilmoittavan henkilön tiedot nimitasolla
- henkilöstön tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain
- tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista sisältäen viimeisen voimassaolopäivän (palveluissa, joissa edellytetään lääkeluvan voimassaoloa)
- edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat **hyvinvointialuetasoiset** tiedot:
 - palvelusetelisääntökirjassa määriteltyjen palvelun sisältämien keskeisten edellytysten toteutuminen
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen ja asiakastyytyvyyden seurantalulokset kehittämissuunnitelmineen
 - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet ja muistutukset: lukumäärät, niiden syyt, niihin annetut



vastaukset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma

- asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi (uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet sisältäen myös lääkahoitoon sekä tietosuojaan ja –turvaan liittyvät tapahtumat): lukumäärät ja ilmoitusten syyt (omaseuranta tai esimerkiksi Haipro) sekä ilmoitusten johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta ja kehittämissuunnitelma
- Vastuu Groupin Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassaolo sekä vastuuvakuutus- ja potilasvakuutustieto, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille näiden tietojen saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, palveluntuottajan tulee päivittää em. voimassa olevat dokumentit PSOPiin

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

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

- **kaikki uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet** sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi
- **asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet, vahinkoilmoitukset** sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi

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

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

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelillä tuotettavissa palveluissa palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan lainsäädännön asettamia edellytyksiä ja Lapin hyvinvointialueen tietosuojaliitettä (Liite 1 Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjaan). Lapin hyvinvointialue kuvaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa käsiteltävät

henkilötiedot sekä henkilötietojen käsittelytoimet, joita palveluntuottaja noudattaa (Liite 2 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus). Liitteillä palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan.

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

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

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Tietosuojalain (1050/2018) ja –asetuksen (679/2016) mukaan Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä ja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palvelun aikana muodostuvat henkilötietoja sisältävät asiakasasiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakasrekisterin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne siihen asti, että palauttaa ne hyvinvointialueella asiakkaan palvelun päättyessä.

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

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

Asiakastietojen kirjaaminen

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

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

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

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

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

Useampi palveluntuottaja voi hankkia myös yhteisen sähköisen asiakastietojärjestelmän, jossa pääliittyjä on yksi palveluntuottajista (yhteisliittyminen, ks.

<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>).

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

Kaikkien asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottaja noudattaa 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 palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään sosiaalihuollon asiakastietojen tai potilastietojen käsittelyyn

tarkoitettu tietojärjestelmä. Järjestelmän tulee olla yhteensopiva Kelan Kanta-arkiston kanssa.

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

Tietoturvan vaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvalle asetettuja vaatimuksia liitteiden Palvelujen tietoturvaliite (Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite) ja Tietoturvavaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin mukaisesti (Liite 7 Tietoturvavaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin). Tietoturvavaatimusten selvityslomake täytetään niiden palveluntuottajien kanssa, joilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.

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

Säilytys ja arkistointi

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

Salassapito

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

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

asiakasasiakirjat ovat pysyvästi salassa pidettäviä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 4§).

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

Etäpalvelu

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

11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos

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

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

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

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

Palveluntuottaja, joka hyväksytään 1.8. jälkeen, ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan. Palveluntuottaja voi tehdä hintansa alennuksia koko hyväksymisen voimassaolon ajan. Uudet hinnastot tulee tehdä PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

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

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

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

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

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

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon sivuilta [Sosiaalihuolto-palvelujen arvonlisäverotus - vero.fi](#)

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

13 Sääntökirjan muuttaminen

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

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

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

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta.

14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

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

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

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

- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa,
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon
- palveluntuottaja on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa hyvinvointialueelle. Esim. kotihoidon palvelusetelillä

kolme (3) asiakasta ja siivouksen palvelusetelillä kolme (3) on yhteensä kuusi (6) asiakasta. Tällöin ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

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

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

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

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

16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat

16.1 Yleistä

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

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

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



16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu

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

Suomi.fi-tunnistus

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

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelu

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

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

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

Lapin hyvinvointialue tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

16.3 Tietojen anto ja ylläpito

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



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

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Palvelukielet ilmoitetaan hakeutumisen yhteydessä omassa kohdassaan. Muut lisätiedot voi kirjoittaa palveluntuottajan kuvaukseen tai hinnaston lisätietokohtaan.

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

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

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

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

16.4 Palveluvaraus

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

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

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



16.5 Tapahtumakirjaus

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

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

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

Kirjausten määräaika

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

16.6 Maksatus

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

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

Mikäli palveluntuottajan esittämä hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottajalle maksetaan enintään hänen esittämänsä ja järjestelmässä 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 palvelusetelikoh-
taisia tietoja ja erityisehtoja.

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



19 Liiteluettelo

- Liite 1 Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjaan (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 2 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 3 Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 4 Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 5 Ostopalv tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 6 Palvelujen tietoturvaliite (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 7 Tietoturvavaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin (löytyy Lapha.fi-sivustolta)
- Liite 8 Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 9 Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 10 Salassapitoliite (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 11 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)
- Liite 12 Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaopas (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)



II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Vammaisen henkilön asumisen tuen palvelukohtainen osa

Palvelukohtainen osa sisältää vammaisten henkilöiden asumisen tuen palvelusetelien osalta asumisen tuen palvelujen sisältövaatimukset, palvelutuotteet, palveluntuottajaa koskevia velvollisuuksia, palveluntuottajan henkilöstölle ja toimitiloille asetetut vaatimukset, sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Lisäksi liitteessä 1 määritellään prosessi- ja kustannusvastuiden jakautuminen tilaajan, asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Ajantasaiset tiedot palvelusetelien arvoista löytyy Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

2 Määritelmät

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa on määritely, vammaisten asumisen tuen osalta määritellään seuraavaa:

1. **Asumisen tuella** tarkoitetaan vammaispalvelulain (675/2023) 18 §:n mukaista vammaiselle henkilölle järjestettävää asumisen tukea, joka sisältää vammaisen henkilön tarvitseman avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Asumisen tuki voidaan järjestää yksittäiseen asuntoon tai ryhmämuotoisesti toteutettuun asumiseen. Asumisen tuen tuotteet määritellään kappaleessa palvelutuotteet.
2. Asiakkaalle asiakasmaksulain 4 §:n mukaan maksuttomalla sosiaalipalvelulla tarkoitetaan sitä, että palvelusta ei asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa **hinnoittelumallina ns. hintakattomallia** eli asiakkaalle maksuttomaksi säänneltyjen palvelujen hankinta palvelusetelillä toteutuu esimerkiksi siten, että hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Hyväksytyjen palvelujentuottajien listalla ovat ne

palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla. Kun palvelussa on hintakatto ja palveluntuottajan hinta on hintakattoa alhaisempi, palveluntuottajalla on mahdollisuus nostaa hintansa kattohintaan samoin ehdoin kuin mitä hinnastonkorotuksista muutenkin yleisessä osassa on määritelty. **Asumisen tuen palveluseteli on asiakkaalle maksuton.** Ostetut lisäpalvelut asiakas maksaa palveluntuottajalle.

3 Palvelun tarkoitus, kohderyhmä, tavoitteet ja sisältö

Asumisen tuen tarkoitus

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada vammaispalvelulain 18 §:n mukaista asumisen tukea, jos hän tarvitsee apua tai tukea voidakseen hoitaa päivittäiset toimensa. Asumisen tuen tarkoitus on, että vammaisen henkilö voi asua mahdollisimman itsenäisesti silloinkin, kun hän tarvitsee apua tai tukea asumisessa. Asumisen tuki mahdollistaa vaativaa ja monialaista apua ja tukea runsaasti ja jatkuvasti tarvitsevien vammaisten henkilöiden asumisen mahdollisimman itsenäisesti.

Asumisen tuen asiakas

Vammaispalvelulain 18 §:n mukaisen asumisen tuen järjestämisen edellytyksenä on, että asiakas on vammaispalvelulain tarkoittama vammaisen henkilö sekä vammaispalvelulain mukaiset asumisen tuen myöntämisen edellytykset täyttyvät.

Kaikkien seuraavien kohtien tulee toteutua, jotta asiakas on vammaispalvelulain tarkoittama vammaisen henkilö. Asiakas on vammaispalvelulaissa määritelty **vammaisen henkilö, jonka** vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä. Lisäksi henkilöllä vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa, ja henkilön itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutumisen edellyttää välttämättä vammaispalvelulain mukaisia palveluita.

Asumisen tuen tavoitteet

Vammaisten asumisen tuen tulee tukea vammaisen henkilön mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, edistää fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä yhteiskuntaan osallistumista. Toiminnan ja palvelun perusteena on asiakaslähtöisyys. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa sekä ylläpitää ja edistää hänen toimintakykyään.

Asumisen tuen tavoitteena on huolehtia vammaisen henkilön hyvinvoinnista ja arjen sujuvuudesta yksilölliset tarpeet, voimavarat ja toimintakyvyn rajoitteet huomioon ottaen, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä osallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen tukien. Asumisen tuen palvelusetelituottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta, yksityisyydestä ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asumisen tuen sisältö

Palvelusetelillä tuotettava asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Asumisen tuen järjestämisestä vastaavan toimintayksikön on osaltaan huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön terveydenhuollon palveluiden tarve välittyy terveydenhuollon palveluiden järjestäjätaholle, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus saada tarvitsemansa palvelut.

Asumisen tuki voidaan järjestää ryhmämuotoiseen tai yksittäiseen asuntoon. Asumisen tukea on järjestettävä vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukainen määrä. Asumisen tukea on järjestettävä vuorokauden eri aikoina.

Asumisen tuen palvelun tulee olla laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa ja se tulee toteuttaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaiden hoiva, hoito ja huolenpito (mm. tarvittaessa valvonta) tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelun tulee perustua asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin asiakkaiden omia voimavaroja sekä asiakkaan sosiaalisia suhteita ja verkostoja tukien.

Palvelusetelituottajan tulee vastata asiakkaiden perushoivasta, hoidosta ja huolenpidosta, pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimista sekä hoidosta ja huolenpidosta akuuteissa sairastumistilanteissa. Asiakkaan terveydentilaa on seurattava, arvioitava ja muutoksiin reagoitava. Henkilökunnan on huolehdittava, että asiakas saa tarvitsemansa terveydenhuollon ja häntä ohjataan ja autetaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Palveluseteli sisältää lääkkeenjaon.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia kokonaisvaltaisesti kaikesta siitä päivittäisestä ja tarvittaessa ympärivuorokautisesta avusta, tuesta ja ohjauksesta, jota asiakas tarvitsee henkilökohtaisissa toimissaan, esimerkiksi liikkumisessa, peseytymisessä, pukemisessa, ruokailussa, vaatehuollossa, lääkehuollossa. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. suuhygieniä ja ihonhoito) tulee huolehtia asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaalla on oltava halutessaan mahdollisuus ulkoiluun päivittäin ja ulkoilu toteutetaan autetusti, tuetusti ja turvallisesti asukkaan tilanteen mukaan.

Asiakkaan arkielämän hallintaa on tuettava asukkaan palvelutarve, toimintakyky ja voimavarat huomioivalla tavalla.

Asiakkaan omaehtoista toimintaa tukevia taitoja tulee vahvistaa arjen toiminnoissa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua yksikön päivittäisiin askareisiin ja yksikössä tulee toteuttaa kuntouttavaa työtä.

Asiakasta tulee ohjata toimintakyky huomioon ottaen tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja muita asioitaan (esim. työ, opiskelu, vapaa-aika, sosiaalinen kanssakäyminen) sekä muutoinkin asioimaan toimintayksikön ulkopuolella (esim. ulkoilu, harrastukset ja muut vapaa-ajan toiminnot).

Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja). Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaalle haetaan tarvittaessa edunvalvoja. Palveluntuottajan tulee varmistaa ja valvoa, että asiakkaalle kuuluvat etuudet ovat ajan tasalla ja huolehtia niiden hakemisesta yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia ja avustaa asiakasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali- ja terveystoimissa ja muissa viranomaisissa asioimissa. Toimintayksikön tulee vastata asiointeihin liittyvistä kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa toimia saattajana.

Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan liinavaate- ja vaatehuollosta asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakkaan kodin päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Kodin päivittäisestä siisteydestä tulee huolehtia yhdessä asiakkaan kanssa silloin, kun se on asiakkaan voimavarat huomioiden mahdollista.

Siivoukseen kuuluvat tarpeenmukainen ja riittävä ylläpito- ja viikkosiivous. Asiakkaan huoneiston perusteellinen siivous tulee suorittaa vähintään kerran (1) vuodessa mukaan lukien ikkunoiden pesu.

Palveluntuottajan tulee huolehtia yhteistilojen asianmukaisesta puhtaanapidosta, siisteydestä ja viihtyvyydestä.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus kutsua vieraita luokseen samoilla säännöillä kuin vuokralaisilla yleensä.

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

Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen. Asiakas voi toimintakyvyn salliessa jakaa ja ottaa lääkkeet itse omatoimisesti.

Hyvinvointialue järjestää asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon palvelut.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan tavanomaisista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään



asianmukaiset kirjaukset asiakkaan asiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoidulla lääkärillä.

Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut. Toimintayksikkö huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut (mm. suun tarkastus- ja hoito, hammaslääkärin vastaanotto, suuhygienistin tarkastukset). Asiakas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen asukkaita. Asiakas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta. Hoitotarvikejakelun aloittamisesta sovitetaan asiakaskohtaisesti toteuttamissuunnitelmassa.

Vaikka asiakkaalla olisi myönnettynä vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu, se ei saa vaikuttaa palvelusetelituottajan asiakkaalle tarjoamiin palveluihin. Henkilökohtaisen avun ja asumisen tuen palveluntuottajan tehtävät ja vastuut tulee olla selkeästi määritelty niin, että myönnettyt palvelut tukevat toisiaan ja toimivat joustavasti asiakkaan parhaaksi.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä valitsemansa toimintakyvyn arviointimenetelmä, jolla voidaan arvioida asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä. Menetelmää hyödynnetään asumisen avuntarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Menetelmän perustana on huomioida asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat, toimintatavat sekä niiden hyödyntäminen yksilöllisesti. Lisäksi menetelmän tavoitteena on ylläpitää ja tukea työntekijöiden kunnottavaa työtettä.

Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta

Asiakkaan asumisen tuen sisältö, määrä ja toteuttamistapa kirjataan päätökseen. Tarvittavan asumisen tuen sisällöstä, määrästä ja toteutustavasta päätettäessä otetaan huomioon vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattu yksilöllinen tuen tarve ja toivomukset sekä asumisen tuen merkitys vammaisen henkilön itsenäiselle elämälle.

Vammaisen henkilön asumisen tuki on tavoitteellista palvelua. Asiakkaalle laaditaan **asiakassuunnitelma**, johon asiakkaan palvelut ja palvelulle määritellyt tavoitteet kirjataan. Asiakassuunnitelman laadintaan osallistuvat Lapin hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijan ja asiakkaan lisäksi tarvittaessa asiakkaan omainen/läheinen, edunvalvoja ja/tai asiakkaan hoiwaan osallistuvat muut tahot. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan työntekijään, jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia.

Palveluntuottaja laatii kunkin asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmaan pohjautuvan yksilöllisen palvelun **toteuttamissuunnitelman** muuton jälkeen kuukauden kuluessa.

Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja tavoitteita ja niiden toteuttamista. Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen palvelusetelituottajan tarjoamasta

yksilöllisestä tuesta, avusta ja ohjauksesta. Suunnitelmaan kirjattu tuki, apu ja ohjaus määräytyvät asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Suunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan päivä- ja viikkorytmi. Päivä- ja viikkorytmi sekä siihen kirjattu tuki, apu ja ohjaus määräytyvät asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukee, kun hän voi lähtökohtaisesti määritellä itse oman päivärytmensä. Henkilöstön määrä olisi mitoitettava ja työvuorot järjestettävä asiakkaiden tarpeiden perusteella ottaen kuitenkin huomioon työlainsäädäntö. Itsemääräämisoikeus toteutuu hyvin silloin, kun palvelut joustavat vammaisen henkilön aikataulun mukaan eikä toisin päin.

Toteuttamissuunnitelmasta tulee ilmetä, miten asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet on huomioitu. Suunnitelmaan tulee kirjata, miten asiakkaan kommunikointiin liittyvät tarpeet on huomioitu esim. kommunikointikeinot, -menetelmät ja apuvälineet. Suunnitelmaan kirjataan arkeen nivoutuvat keinot ja konkreettiset toimintatavat asiakkaan omien tavoitteiden mukaisen hyvän elämän saavuttamiseksi.

Suunnitelmaa laadittaessa sovitaan samalla suunnitelman tarkistamisen ja arvioinnin ajankohdat. Toteuttamissuunnitelma on tarkastettava aina tarvittaessa, asiakkaan toiveesta tai toimintakyvyn muuttuessa kuitenkin vähintään kerran (1) vuodessa.

Asiakkaalle tulee nimetä asumisyksikössä **omaohjaaja tai muu vastuutyöntekijä** ja tälle sijainen, ja näistä tulee kertoa asiakkaalle ja tämän omaisille ja lailliselle edustajalle. Omaisilla ja edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata omaohjaajaa keskustellakseen läheisensä saamasta ja tarvitsemasta asumisen tuesta. Henkilökunnan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan omaisten ja laillisten edustajien sekä hyvinvointialueen ammattihenkilön kanssa niin, että asiakkaan suunnitelman mukainen hyvä hoito, asumisen tuki ja yksilöllinen toteuttamissuunnitelma toteutuvat. Asiakkaiden hyvä hoito ja asumisen tuki varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden ja omaisten kanssa sekä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä.

4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa on määritelty asiakkaan asemasta ja oikeusturvakeinoista kappaleessa 3, todetaan asumisen tuen osalta seuraavaa.

4.1 Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää asumisen tuen palvelun myöntämisedellytykset.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön perustuslaillista oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kyseessä on meille jokaiselle kuuluva perusoikeus. Itsemääräämisoikeus liittyy erityisesti perustuslain 7 §:n säännöksiin elämästä, henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta sekä perustuslain 10 §:n säännöksiin yksityiselämän suojasta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Lain esitöiden (HE 137/1999) mukaan hyvä kohtelu edellyttää, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja kaikissa tilanteissa säilytetään inhimillinen arvokkuus lain 5 §:ssä säädetään asiakkaalle oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja eri vaihtoehtoista hänelle ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalihuollon asiakaslaissa käsitellään myös nimenomaisesti itsemääräämisoikeutta. Lain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Tarvittaessa sosiaaliviranomaisen on tehtävä esitys edunvalvojan määramiseksi (9 §).

Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata, mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet henkilön itsenäisen

suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi; kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi; henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät; keinot, joilla henkilön palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä; rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Asiakassuunnitelman perusteella toimintayksikön tulee kirjata asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelmaan tarkoituksenmukaiset itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet käytännön tasolla yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa.

Toimintayksiköllä ei saa olla menettelytapoja tai toimintakäytänteitä, jotka rajoittavat toimintayksikön asiakkaan tosiasiallista perustuslaillista itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistamiseksi toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeus turvataan ja päivittäisessä toiminnassa vahvistetaan.

Rajoittamistoimenpiteet ja niihin liittyvä päätöksenteko

Lain kehitysvammaisten erityishuollosta (jatkossa kehitysvammalaki, 519/1977) 42 §:n mukaan erityishuollossa olevaan henkilöön saadaan soveltaa pakkoa vain siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä vaatii. Ennen yksilöön kohdistuvan rajoitustoimenpiteen käyttöä on selvitettävä mahdollisuudet vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöön. Päätös, tilanteet ja toimenpiteet on aina kirjattava huolellisesti asiakirjoihin. Tahdonvastaisia toimia ei saa käyttää rangaistus- tai kurinpitokeinoina.

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitetussa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa silloin kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät.

Asiakkaaseen kohdistuva rajoitustoimenpiteiden käyttö, kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto tulee tapahtua Kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti ja Lapin hyvinvointialueen viranomaisohjeita ja STM rajoitustoimenpidetaulukon ohjeet huomioiden (liite 2 Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa). Toimintayksiköllä tulee olla käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaa, sekä rajoitustoimenpiteiden toteuttamista varten.

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelmaan tai sen liitteeksi kirjattu ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Henkilökunta tulee kouluttaa ja perehdyttää rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.



4.2 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa henkilön tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) mukaisesti.

Asiakas maksaa ateriat ja ylläpitokorvauksen sekä vuokran ja hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa on tuotu esille palveluntuottajaa koskevista velvollisuuksista, palveluntuottajalla on seuraavat velvollisuudet koskien asumisen tuen palvelua.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty muun muassa palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin annetuista vastauksista. Toimintayksikön vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu.

5.1 Tilat ja toimintaympäristö

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla vaadittavien tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Asukkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti asiakkaiden

yksilölliset tarpeet huomioiden. Jos tilat ovat useassa tasossa tai kerroksessa, talossa on oltava hissi.

Yksikössä on oltava yhteiset ruokailu-, keittiö- ja kodinhoitotilat sekä muita yhteisiä oleskelu- ja seurustelutiloja yhteisöllistä kuntoutumista varten sekä riittävät ulkoilumahdollisuudet. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan. Tilojen on oltava kodinomaiset ja mahdollistettava asukkaiden yksityisyys.

Asiakkaalla tulee olla oma henkilökohtainen huone tai asunto. Huoneiden/asuntojen koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja toimintayksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle. Asiakasta suositellaan ottamaan tavanomainen kotivakuutus, omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta. Palveluntuottaja ei voi edellyttää asiakkaaltaan tavallista kotivakuutusta laajempaa vakuutusta palveluun pääsemisen edellytyksenä.

Asiakkaalta ei saa periä takuuvuokraa.

Asiakkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asiakkaan huone/asunto tulee voida lukita sisältä päin. Henkilökunnalla tulee kuitenkin aina olla nopea pääsy myös asiakkaan lukittuun huoneeseen/asuntoon vaaratilanteessa.

Yksikössä on oltava huoneiden välillä riittävä äänieristys. Asiakas kalustaa ja sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaan ja omalla kustannuksellaan.

Asukkaan käteisvaroille, lääkkeille ja vastaaville aineille on oltava erilliset lukittavat säilytystilat.

Palveluyksikön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla mahdollisuus tutustua yksikköön ennakoon.

Palveluntuottajan toimintayksikön on sijaittava Lapin hyvinvointialueen alueella.

Apuvälineet ja laitteet

Asukkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavista välineistä ja laitteista esimerkiksi kiinteistä suihkuistuimista ja tukikaiteista.

Henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, laitteet ja suojaimet, joita käyttää tai joiden käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta sekä muut

tarvittavat kiinteästi asennettavat apuvälineet ovat palvelutuottajan hankinta- ja ylläpitovastuulla. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitseman hoitosängyn hankinnasta.

Lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettävät apuvälineet haetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Aukkaiden apuvälineiden säilytykseen tulee varata asianmukaiset ja riittävät tilat.

Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

Toimintayksikön turvallisuussuunnittelun tulee noudattaa pelastustoimen lainsäädäntöä ja sen perustana tulee olla sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Turvallisuussuunnittelu toimenpiteineen toteutetaan osana omavalvonnan riskienhallintaa.

Palvelutuottajalla tulee olla sisäisen ja ulkoisen uhkan varalle kirjalliset turvallisuusohjeet ja ne tulee liittää osaksi henkilökunnan perehdytystä.

Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma tulee päivittää vuosittain, riskikartoitukset tulee tehdä säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet on dokumentoitava ja raportoitava Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajan on laadittava valmiussuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja poikkeusoloja varten. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palvelutuottajan tulee ensi tilassa raportoida hyvinvointialueelle asumisen tuen palvelussa tapahtuneet vakavat tapaturmat ja läheltä piti - tilanteet. Vakavien tilanteiden jälkeen palveluntuottajan tulee järjestää ensi tilassa yhteinen tilaisuus hyvinvointialueen kanssa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteet. Vastuuhenkilön tulee raportoida hyvinvointialueelle tilanteista, jolloin palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu.

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

Turvallisuusasioille tulee yksikössä olla nimettynä vastuuhenkilö ja turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä asiakkaiden kanssa.

Palveluntuottaja vastaa kaikkien palvelutuotannossa tarvittavien turva- ja hälytysjärjestelmien hankinnasta ja ylläpidosta.

Palvelutuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas halutessaan saa aina yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asumisen tuen palveluiden palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Jokaisella asiakkaalla tulee olla

käytettävissä kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta.

Palvelutuottajan on varmistettava myös käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuus ja turvallinen käyttö. Palvelutuottajan pitää mm. varmistaa, että laitetta käytävillä henkilöillä on sen turvallisen käytön vaatima perehtyneisyys, ja että laitetta käytetään ja huolletaan asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

5.2 Henkilöstö

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 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 tai vastata lääkityksestä.

Palveluntuottajan tulee huomioida henkilöstörakenne kokonaisuudessaan sen mukaan, mikä on tarkoituksenmukaista ja millaisella henkilöstörakenteella vastataan parhaiten asiakkaiden palvelutarpeeseen. Käyttäessään hoiva-avustajia tulee palveluntuottajan suhteuttaa hoiva-avustajien määrä työvuorossa oleviin ns. koulutettuihin työntekijöihin.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus. Muu henkilökunta kuten esimerkiksi hoiva-avustajat, sisällytetään mitoitukseen, sillä osuudella, mikä kuuluu välittömään asiakkaan hoito- ja hoiva-työhön, kuten avustamista ruokailussa ja hygieniassa. Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat lasketaan henkilömitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettu vähintään 2/3. Mahdollisen työllistämistavoitteen kautta työllistetyt henkilön työpanosta ei oteta mitoitustilastuksessa huomioon.

Yksikön vastuuhenkilöllä tulee olla toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, työkokemus ja ammattitaito (Valvontalaki 10§). Vastuuhenkilön tulee olla Valviran tai aluehallintoviraston yksikölle myöntämän luvan tai tehdyn rekisteröintipäätöksen mukainen. 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 46a §).

Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon

ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki). 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 eri tehtävissä toimivien työntekijöiden tehtävänkuvat ovat kirjallisesti määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Kaikkien näiden asiakirjojen tulee olla palveluyksikössä saatavilla pyydettyä. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista vammaisten asiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että henkilöstöllä on osaamista esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kanssa työskentelyyn sekä koulutuksen kautta hankittua osaamista itsemääräämisoikeuden tukemiseen, toimintakykyä ylläpitävistä ja kuntoutumista edistävistä työtavoista, ohjauksen menetelmien ja tavanomaisten vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien käytöstä (piirtäminen, kirjoittaminen, kuvien käyttö, selkokieli, tukiviittomat), neuropsykiatrisista erityispiirteistä sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja kohtaukseen.

Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottajan henkilöstöllä on voimassa tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset rokotukset.

Opiskelijat, jotka opiskelevat nimikesuojattuihin rekisteröitäviin ammatteihin - lähihoitaja, voivat toimia terveydenhuollon nimikesuojatuissa tehtävissä tilapäisesti, jos opinnoista on suoritettu kaksi kolmasosaa.

Työvuorojen henkilöstö ei saa missään tilanteessa koostua pelkästään avustaviin tehtäviin palkatusta henkilöstöstä ja opiskelijoista. Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhuoltaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista ja voimassa olevaa lääkelupaa osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Tukipalvelujen tuottamiseen eli välilliseen hoitotyöhön (mm. siivous, pyykkihuolto, aterian valmistus ja/tai ateriaan liittyvät valmistelut ja tiskaus), tulee osoittaa riittävä resurssi kaikkina viikonpäivinä. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan täydennyskoulutuksesta ja asiakaskohteisesta perehdyttämisestä. Tuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma uusien henkilöiden kouluttamiseksi ja/tai perehdyttämiseksi. Pakkaamattomia tai helposti pilaantuvia tuotteita ruuan valmistuksessa käsittelevillä työntekijöillä on oltava elintarvikelain (297/2021) mukainen todistus elintarvikehygieenisestä osaamisesta.



Asumisen tuen palveluntuottajalla on velvollisuus lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvon-
nasta (741/2023) 28 §:n nojalla pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi sekä tarkistaa
rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote 1.1.2025 alkaen.

5.3 Ateriat

Asumisen tuen palveluun kuuluu asiakkaiden päivittäisen ruokahuollon järjestäminen.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palvelusetelituottajan järjestämänä päivittäiseen ruokai-
luun. Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupala, lounas, välipala ja iltapäiväkahvi, päi-
vällinen ja iltapala sekä asukkaan niin halutessa myöhäisiltapala/yöpala. Asiakkaiden yö-
paasto saa olla korkeintaan 11 tuntia.

Ruokahuollon tulee olla suunnitelmallista ja asiakkaiden erityistarpeet ja toiveet tulee ottaa
huomioon. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus Ruokaviraston antamien voimassa olevien ravitsemussuositusten mukaiseen ateriointiin. Yksilökohtaiset tarpeet tulee aina huomioida.

Erityisruokavaliot tulee järjestää niitä tarvitseville asiakkaille (Ruokavirasto, Kansalliset ravitsemussuositukset 2024). Yksikössä on oltava ja nähtävillä pidettävä elintarvikeviraston (Evira) määrittelemä omavalvontasuunnitelma.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa asunnossa omien toiveidensa mukaisesti. Asukkaiden tulee saada tarvitsemansa apu ruokailutilanteessa.

Asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

Asiakas voi halutessaan hankkia ateriapalvelun tai osan siitä myös muualta kuin palvelutuottajalta. Tällöin asiakas vastaa ateriapalvelusta/ aterioista ja kustannuksista.

Palvelutuottaja perii asukkaalta aterioista materiaalikustannukset ja kohtuullisen, korkeintaan aterioiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suuruisen maksun. Kohtuullisen ateriapäivän ja yksittäisten aterioiden enimmäishintana pidetään Lapin hyvinvointialueen vahvistamaa ruokapalveluiden hinnaston mukaisia ateriapäivän tai yksittäisten aterioiden hintoja. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asukkaan toimeentulon edellytyksiä.

6 Palvelutuotteet

Palvelutuotteet ovat asumisen tuki vammaiselle henkilölle sekä neljä ympärivuorokautisen asumisen tuen palvelutuotetta vammaiselle henkilölle seuraavasti:

Asumisen tuki vammaiselle henkilölle

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Asiakkaan palvelun ja tuen tarve vaihtelee siten, että asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti, mutta tarvitsee päivittäisissä toimissa asumiseensa henkilökunnan avustamista, tukea, ohjausta, kevyttä hoivaa ja läsnäoloa sekä mahdollisesti pieniä hoitotoimenpiteitä. Asiakas voi tarvita apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, asioinneissa, liikkumisessa ja vuorovaikutuksessa. Ohjauksen tarvetta saattaa olla sosiaalisissa suhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä.

Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita toistuvasti psyykkistä ja sosiaalista tukea. Asiakkaan avustaminen voi edellyttää apuvälineiden käyttöä tai valvontaa. Asiakkaat eivät pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Henkilökunta on paikalla päivittäin kello 7–22 välisenä aikana.

Ympäri vuorokautinen asumisen tuki vammaiselle henkilölle I

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse koko-aikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Ympäri vuorokautinen asumisen tuki vammaiselle henkilölle II

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arkielämän toiminnoissa sekä hoidollista apua. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Ympäri vuorokautinen asumisen tuki vammaiselle henkilölle III

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä) tai tarvitsevat muusta syystä henkilöstöresurssien lisäämistä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Ympäri vuorokautinen asumisen tuki vammaiselle henkilölle IV

Asiakkaan hoivan ja huolenpidon tarve on selkeästi suurempaa kuin aikaisemmissa palvelutuotteiden palveluissa. Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkailla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Asiakkailla on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita, ja he tarvitsevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Asiakkailla voi olla myös haastavaa käyttäytymistä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää.

7 Keskeytykset

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan toteutuneesta palvelusta asiakaskohtaisella läsnäololistalla, joko sähköisesti tai paperilla. Läsnäololista sisältää tiedot kuukausikohtaisesti asiakkaan palvelussa läsnäolo- ja poissaolovuorokausista. Hyvinvointialue voi tarvittaessa pyytää läsnäololista tarkistettavaksi.

Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP:iin myös asiakkaan palvelun keskeytystiedot. Keskeytyskirjaus tehdään annetun ohjeen mukaan.

Jos asiakas on poissa asumisen tuen palvelun piiristä, niin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle maksimissaan viideltä (5) vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta ateriamaksuja poissaolon ajalta. Hyvinvointialue eikä asiakas maksa poissaolopäivistä tämän jälkeen.

Asiakkaan siirtyminen pois palveluntuottajalta:

Jos asumisen tuen palvelu päättyy toimintayksikössä asiakkaasta johtuvasta syystä (esim. siirtyminen toiseen yksikköön tai kuolema) hyvinvointialue maksaa palvelusta toteutuneelta ajalta.

8 Palveluntuottajan omavalvonta

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 5 määritellään palvelun yleisiä laatuvaatimuksia ja kappaleessa 9 määritellään palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta, jotka palveluntuottajan tulee ottaa huomioon ja noudattaa tuottaessaan palvelua.

Palveluntuottajan toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja

turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palveluntarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot päivittäisessä työssä, rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat periaatteet, rajoitustoimenpiteisiin liittyvät toimintatavat ja rajoittamista ja rajoittavien välineiden käyttöä koskevat toimintaohjeet. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava toimintayksikön ajan tasalla olevat tiedot lääkehoidon vastuuhenkilöstä ja kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, miten lääkehoitosuunnitelma tuodaan työyhteisön tietoon sekä siihen liittyvät mahdolliset riskit.

9 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9.4 määritellään asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee vuosittain toimittaa kappaleessa 9.4 määritellyn mukaisesti.

Sääntökirjan yleisen osan kohdan 4.4 mukaisen vakuutusturvan osalta palveluntuottajan on tullut antaa Vastuu Groupille valtakirja tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, tulee palveluntuottajan liittää voimassa olevat dokumentit PSOPiin.

Lapin hyvinvointialue voi pyytää asiakirjojen päivitystä tai muita asiakirjoja tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

10 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

10.1 Palvelusetelin arvo

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon.

Asumisen tuen palvelun palvelusetelien hinnoittelumallina on hintakatto. Palveluseteli on asiakkaalle maksuton.

Asumisen tuen palvelusetelin sisältö on määritelty tässä asumisen tuen palvelukohtaisessa osassa. Asiakkaan maksut palveluntuottajalle määritellään tarkemmin kappaleessa 11 palvelun laskutus asiakkaalta.

Ajantasaiset tiedot palvelusetelien arvoista löytyy Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta.

10.2 Palvelusetelin myöntäminen

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät hyvinvointialueen vammaisten henkilöiden asumisen tuen myöntämisperusteet.

11 Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisen sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty muun muassa palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palveluseteli kattaa asumisen tuen sisällön. Asumisen tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Vammaisilta henkilöiltä ei voida periä maksuja asumisen tuen palvelua koskevinä maksuina tai palvelumaksuina.

Palveluseteliasiakas vastaa itse asumiskustannuksista, aterioiden kustannuksista, lääkkeitä, hoitotarvikkeista, henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista, vaatteista, silmälasista ja yleensäkin omaan käyttöön tulevista tarvikkeista ja tavaroista. Asiakas maksaa oma-aloitteisesti myös ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluseteliasiakas hankkii halutessaan ateriapalvelut palvelusetelituottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta ateriamaksuja siinä laajuudessa, kun asiakas on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt.

Palvelusetelituottaja voi periä ylläpitomaksua asiakkaalta. Ylläpitomaksua ei voi periä henkilökunnan antamasta hoivasta ja hoidosta. Ylläpidolla tarkoitetaan tavanomaisia vastaavia menoja eli sellaisia menoja, joista henkilölle aiheutuisi kustannuksia vammasta huolimatta. Näitä ovat mm. yleisten tilojen siivoustarvikkeet, pyykinpesuaineet.

Aterioista ja ylläpidosta voidaan periä enintään Lapin hyvinvointialueen aluevaltuuston määrittelemien maksujen suuruiset maksut. Jos asiakas on yhtäjaksoisesti poissa asumispalveluista, poissaolon kuudennesta poissaolopäivästä alkaen ei ylläpitomaksua peritä. Ylläpitomaksun päivähinta lasketaan jakamalla kuukausihinta 30:llä. Sairaala- ja laitoshoidojakson ajalta ei peritä ylläpitomaksua.

Asumisen menojen tulee olla kohtuulliset, enintään Kansaneläkelaitoksen eläkkeensaajan asumistuen ehtoissa määriteltujen asumisen kustannusten mukaiset.

Maksukäytännöstä ja maksujen suuruudesta palveluntuottajan tulee tiedottaa palveluseteliasiakasta etukäteen. Vuokra on ilmoitettava euroina kuukaudessa. Vuokrasopimuksessa määritellään myös sähkön ja veden laskutus.



12 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.3.2026 alkaen.

13 Palvelukohtaiset liitteet

13.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitetty hakemukseen palvelusetelituottajaksi PSOPissa ennen hakemuksen lähettämistä. Katso myös hakeutumishje liitteiden lisäämisestä.

Vaaditut liitteet:	
<p>Aluehallintoviraston tai Valviran päätös toimiluvasta (ympäri- vuorokautinen asumispalvelu) tai rekisteröintipäätös (muu kuin ympäri- vuorokautinen asumispalvelu) asumisen tuen palvelun antamiseen TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekiste- röimisestä</p>	liitedokumentti
<p>Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai ve- rovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty • Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkeva- kuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorit- tamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuu- tusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty 	Ei liitetä erikseen dokumentteja
<p>Potilasvakuutuslain mukaisen vakuutuksen voimassaolo (pal- veluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutus- yhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin doku- mentti /dokumentit tulee liittää PSOPiin.</p>	liitedokumentti tarvittaessa
<p>Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen, työtapa- turma- ja ammattitautivakuutusten voimassaolosta (palvelun- tuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiö- tietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin doku- mentti /dokumentit tulee liittää PSOPiin.</p>	liitedokumentti tarvittaessa
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	liitedokumentti

Vaaditut liitteet:	
Omavalvontasuunnitelma	liitedokumentti
Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain.	liitedokumentti
Omavalvontaohjelma, jos palveluntuottaja antaa palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin	liitedokumentti
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)	liitedokumentti liitedokumentti

13.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9.4 palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi on todettu asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee päivittää vuosittain kappaleen 9.4 ohjeiden mukaisesti. Lapin hyvinvointialue voi pyytää asiakirjojen päivitystä tai muita asiakirjoja tarvittaessa myös muulloin.

13.3 Palvelukohtaisen osan liitteet

13.3.1 Liite 1 Taulukko Prosessi- ja kustannusvastuiden jakautuminen vammaisten henkilöiden asumisen tuen palvelussa

Liitteessä 1 kuvataan hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuita prosesseista ja kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Vammaisten henkilöiden asumisen tuen palvelun kuvaus ja sisältö on sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Asia ja vastuut	Hyvinvointialue	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Hakemus palveluun	ei	ei	kyllä	Asiakas, omainen, muu taho
Palvelutarpeen arviointi ja päätös palvelun myöntämisestä (palvelun sisältö ja järjestämisen tapa)	kyllä	ei	ei	Hyvinvointialueen viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen sekä päättää palvelun sisällöstä ja järjestämisen tavasta
Vammaispalvelun asiakassuunnitelman laadinta palvelun alkaessa sekä päivittäminen	kyllä	ei	ei	Hyvinvointialueen viranhaltija vastaa. Asiakas ja tarvittaessa hänen läheinen sekä palveluntuottajan nimeämä asiakkaan oma työntekijä osallistuvat.
Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuokrasopimus	ei	kyllä	kyllä	Palveluntuottajan vuokra-asunnosta palveluntuottaja ja asiakas laativat vuokrasopimuksen.
Toteuttamissuunnitelma	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja laatii ja ylläpitää. Asiakas osallistuu.
Asiakkaan asumisen tuki mm. hoiva, hoito ja arki	ei	kyllä	ei	Vastuu palveluntuottajalla, laadittujen suunnitelmien ja sopimuksen mukaisesti
Asiakkaan edun mukaisten tukien hakeminen ja uusiminen	ei	kyllä	ei	Vastuu palveluntuottajalla

Asia ja vastuut	Hyvinvointialue	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Asiakkaan taloudellisten asioiden hoitaminen	ei	kyllä	ei	Asiakkaan ja hänen edunvalvojan/asioiden hoitajan kanssa yhteistyössä toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Vastuu palveluntuottajalla.
Sairauksien kotihoidosta huolehtiminen	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa asiakkaan terveydentilan seurannasta ja arvioinnista sekä tavanomaisten sairauksien hoitamisesta lääkärin kirjallisten ohjeiden mukaisesti niin kuin kotiloloissa sairasta hoidettaessa toimitaan.
Lääkäri, laboratorio yms.	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tarvitsemiensa terveydenhuoltopalveluiden piiriin sekä huolehtii tarvittaessa asiakkaan terveydenhuollon lähetteen uusimisesta ja aikavarouksista ja on tarvittaessa mukana esim. asiakkaan laboriokäynnillä.
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinta	ei	kyllä	ei	Asiakkaan kanssa yhteistyössä. Vastuu palveluntuottajalla.
Apuvälineisiin ja hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	ei	kyllä	ei	Hoitotarvikejakelu ohjeiden mukaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisista hankinnoista ja avustaa käyttämisessä.

Asia ja vastuut	Hyvinvointialue	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Asiakkaan turvallisuudesta, turvallisuusjärjestelmistä, hälytysten vastaanottamisesta ja tarvittavan avun hälyttämisestä vastaaminen	ei	kyllä	ei	Asiakas saa halutessaan aina henkilökohtaisesti yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta.
Vaatehuolto	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa asiakkaan vaatehuollosta.
Tilojen kunnossapito, siisteys, turvallisuus	ei	kyllä	ei	Yksikön yhteisten tilojen ja asiakkaan yksityisten tilojen asianmukainen siisteys ja turvallisuus on palveluntuottajan vastuulla.
Harrastukset, vapaa-aika, ulkoilu	ei	kyllä	kyllä	Palveluntuottaja avustaa asiakasta ulkoilussa.
Ruokahuolto ja ateriapalvelu	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa asiakkaan ruokahuollon ja ateriapalvelun järjestämisestä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakas voi halutessaan hankkia/ostaa ateriapalvelun tai osan aterioista myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin asiakas vastaa ateriapalvelusta/aterioista ja sen kustannuksista. Palveluntuottaja perii asiakkaalta Lapin hyvinvointialueen määrittelemän ateriamaksun, kun asiakas käyttää palveluntuottajan järjestämää ateriapalvelua.

Asia ja vastuut	Hyvinvointialue	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Asiakastietojärjestelmä	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa
Laatujärjestelmät	ei	kyllä	ei	
Asiakas- ja omaispalautejärjestelmä	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa asiakaspalautteen keräämisestä
Toimintakyvyn arviointimenetelmä/väline	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa
Henkilökunnan käyttöön tulevat suojautumiseen liittyvät suojavaatteet, kumikengät ja varusteet, esimerkiksi käsidesit ja maskit	ei	kyllä	ei	Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan käyttöön tulevien varusteiden hankinnasta ja hankintakuluista.

13.3.2 Liite 2 Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa taulukko

Taulukossa kuvattuja rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa säädettyjen edellytysten täytyessä tahdosta riippumattomassa ja vapaaehtoisessa erityishuollossa järjestettäessä tehostettua palveluasumista tai laitospalveluja julkisessa tai yksityisessä toimintayksikössä. Pidempikestoista poistumisen estämistä voidaan käyttää vain tahdosta riippumattomassa erityishuollossa. Osaa rajoitustoimenpiteistä (mainittu erikseen taulukossa) voidaan käyttää järjestettäessä erityishuollossa päivä- tai työtoimintaa julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollon toimintayksikössä, jossa on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
42 f § Kiinnipitäminen (lyhytaikainen) (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)	Toimintayksikön henkilö- kuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammatti- henkilö		Ei kirjallista päätöstä.	Ei muutoksenhakua.
42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)	Toimintayksikön henkilö- kuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammatti- henkilö		Toimintayksikön vastaavan johtajan on tehtävä haltuunotosta kirjallinen päätös, jollei aineita tai esineitä palauteta erityishuollossa olevalle henkilölle <i>yhden</i> <i>vuorokauden</i> kuluessa haltuun- otosta.	Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään aineiden ja esineiden haltuunottoa koskevaan (42 g § 2 mom.) kirjalliseen päätökseen.
42 h § Henkilöntarkastus (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)	Toimintayksikön vastaava johtaja	Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle.	Ei kirjallista päätöstä.	Ei muutoksenhakua.
42 i § Lyhytaikainen erillään pitäminen (enintään kaksi tuntia)	Toimintayksikön vastaava johtaja	Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle.	Ei kirjallista päätöstä.	Ei muutoksenhakua.

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 j § Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta</p> <p>Jos on ilmeistä, että tarve välttämättömän terveydenhuollon antamiseen vastustuksesta riippumatta on <i>toistuvaa</i>:</p>	<p>Ratkaisun välttämättömän terveydenhuollon antamisesta erityis-huollossa olevan henkilön vastustuksesta riippumatta ja 3 momentissa tarkoitetuista lyhytaikaisista rajoitustoimenpiteistä tekee <i>virkasuhteessa</i> oleva lääkäri (+ pyydetty ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot).</p>	<p>Kiireellisessä tilanteessa ratkaisun välttämättömän terveydenhuollon antamisesta vastustuksesta riippumatta ja 3 momentissa tarkoitetuista lyhytaikaisista rajoitustoimenpiteistä voi tehdä henkilöä hoitava lääkäri tai toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on välittömästi ilmoitettava asiasta henkilöä hoitavalle lääkärille.</p>	<p>Ei kirjallista päätöstä.</p> <p><i>Virkasuhteessa</i> oleva lääkäri voi tehdä välttämättömän terveydenhuollon antamista koskevan rajoitustoimenpiteen <i>toistuvasta</i> käytöstä kirjallisen päätöksen enintään 30 päiväksi kerrallaan (+ pyydetty ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot).</p>	<p>Ei muutoksenhakua.</p> <p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoitustoimenpiteen <i>toistuvaa</i> käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen (42 j § 5 mom.)</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa</p> <p>(voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)</p>	<p>Rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä päivittäisissä toiminnoissa tekee ratkaisun toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti. (+ ohjeita annettaessa pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p>		<p>Ei kirjallista päätöstä.</p>	<p>Ei muutoksenhakua.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>Jos rajoittavan välineen tai asusteen käyttö päivittäisissä toiminnoissa on säännönmukaista ja pitkäkestoista:</p> <p>(Rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvaa</i> käyttöä koskeva kirjallinen päätös voidaan tehdä myös työ- ja päivätoimintayksikössä. Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvasta</i> käytöstä, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöönpanna kyseistä päätöstä.)</p>			<p>Rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvasta</i> käytöstä tekee kirjallisen päätöksen <i>enintään kuuden kuukauden ajaksi</i> toimintayksikön vastaava johtaja (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b §:n 2 momentissa tarkoitettujen asiantuntijoiden arviot).</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoitustoimenpiteen <i>toistuvaa</i> käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 I § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa Muu kuin sitomiseen käytettävä rajoittava väline tai asuste:</p>		<p>Kiireellisessä tilanteessa ratkaisun muun kuin sitomiseen käytettävän rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä voi tehdä henkilöä hoitava lääkäri tai toimintayksikön vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä kiireellisessä tilanteessa on välittömästi ilmoitettava toimintayksikön vastaavalle johtajalle, jonka jälkeen asiasta on päätettävä vastaavan johtajan kirjallisella päätöksellä.</p>	<p>Muun kuin sitomiseen käytettävän rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä tekee kirjallisen päätöksen toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoittavan välineen tai asusteen käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>Jos muun kuin sitomiseen käytettävän rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvan</i> käytön tarve on ilmeinen:</p> <p>(Rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvaa</i> käyttöä koskevaan päätökseen on kirjattava, kuinka pitkän ajan rajoittavaa välinettä tai asustetta voidaan kerrallaan enintään käyttää)</p>			<p>...voi toimintayksikön vastaava johtaja tehdä rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvasta</i> käytöstä kirjallisen päätöksen enintään seitsemän päivän ajaksi.</p> <p>Tämän jälkeen rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvasta</i> käytöstä tekee kirjallisen päätöksen enintään 30 päivän ajaksi virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva lääkäri tai virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoittavan välineen tai asusteen <i>toistuvaa</i> käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 I § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa</p> <p>Sitominen (lepositeiden käyttö):</p> <p>(Sidottuna voidaan pitää vain välttämättömän ajan, <i>kuitenkin yhtäjaksoisesti tai toistuvasti yhteensä enintään kahdeksan tunnin ajan</i>, jona aikana henkilöä hoitavan lääkärin on arvioitava sitomisen edellytykset uudelleen vähintään <i>kahden tunnin</i> välein.)</p>			<p>Henkilön sitomisesta tekee kirjallisen päätöksen virkasuhteessa oleva lääkäri suorittamansa tutkimuksen ja psykiatrisen arvion perusteella. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot sitomisesta)</p> <p><i>Kiireellisessä tilanteessa</i> kirjallisen päätöksen sitomisesta voi tehdä virkasuhteessa oleva lääkäri tai toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva lääkäri suorittamansa tutkimuksen perusteella. Jos henkilöä joudutaan tällöin pitämään sidottuna yli kahden tunnin ajan, tekee kirjallisen päätöksen sitomisesta viimeistään <i>kahta tuntia pidemmältä ajalta</i> virkasuhteessa oleva lääkäri, joka voi päättää asiasta kiireellisessä tilanteessa toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvan lääkärin esityksen perusteella puhelin- tai muun etäyhteyden välityksellä.</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään sitomista koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 m § Valvottu liikkuminen</p> <p>Enintään seitsemän päivän ajaksi:</p> <p>Tätä pidemmästä, yhteensä enintään kuusi kuukautta kestävästä valvotusta liikkumisesta:</p> <p>(Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös valvotusta liikkumisesta, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.)</p>			<p>kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p> <p>kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään valvottua liikkumista koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä tilanteessa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 n § Poistumisen estäminen (1 ja 2 momentti)</p> <p>Lyhytkestoinen (enintään muutamia tunteja):</p>		<p>Kiireellisessä tilanteessa poistumisen estämistä koskevan lyhytkestoisen ratkaisun tekee toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle.</p>	<p>Ei päätöstä. (Perustelujen mukaan toimintayksikön vastaavan johtajan on arvioitava, onko liikkumisvapautta tämän jälkeen rajoitettava esim. päättämällä valvotusta liikkumisesta.)</p>	<p>Ei muutoksenhakua.</p>

Rajoitustoimenpide	Ratkaisija	Ratkaisija kiireellisessä asiassa	Kirjallisen päätöksen tekeminen	Muutoksenhaku
<p>42 n § Poistumisen estäminen (3 momentti): Tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määrätyn henkilön poistuminen voidaan estää muutoin kuin lyhytkestoisesti:</p> <p>Enintään <i>seitsemän päivää</i> kestävästä poistumisen estämisestä:</p> <p>Tätä pidemmästä, yhteensä <i>enintään 30 päivää</i> kestävästä poistumisen estämisestä: (Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös poistumisen estämisestä, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.)</p>			<p>Kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p> <p>Kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot)</p>	<p>Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään 42 n §:n 3 momentissa tarkoitettuun poistumisen estämistä koskevaan kirjalliseen päätökseen.</p>