

Lapin hyvinvointialue

Yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelisääntökirja

Voimassa 1.3.2026 alkaen

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 18.12.2025 § 62



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	7
1 Soveltamisala	7
2 Määritelmät	7
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	9
3.1 Asiakkaan asema	9
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	12
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	13
4.1 Yleiset velvoitteet.....	13
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet	17
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	17
4.4 Vakuutusturva.....	18
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät	18
4.6 Markkinointi	18
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta ..	19
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	20
5.1 Henkilöstö.....	21
6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet.....	22
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen	24
7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	25
7.2 Palvelukerran peruutus.....	25
7.3 Palaute ja reklamaatio	26
7.4 Palvelun virhe.....	26
7.5 Oikaisu ja hyvitys.....	27



7.6 Sopimuksen purku.....	27
7.7 Vahingonkorvaus	28
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	28
9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta.....	29
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta	30
9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkohtien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla.....	32
9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	34
9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi	35
10. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva....	36
11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos	40
12 Verotus.....	41
12.1 Tuloverotus	41
12.2 Arvonlisäverotus	42
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	42
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	42
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	45
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	45
16.1 Yleistä.....	45
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani - palvelu.....	45
16.3 Tietojen anto ja ylläpito	46
16.4 Palveluvaraus.....	47
16.5 Tapahtumakirjaus	48



16.6 Maksatus	49
17 Sitoumuksen voimassaoloaika	50
18 Palvelukohtaiset osat	50
19 Liiteluettelo.....	50
II PALVELUKOHTAINEN OSA	54
1 Yhteisöllisen asumisen palvelukohtainen osa.....	54
2 Määritelmät	54
3 Palvelun sisältö	55
3.1 Yhteisöllinen asuminen.....	55
3.2 Kotihoito ja tukipalvelut yhteisöllisessä asumisessa.....	56
4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	58
4.1 Asiakkaan asema	58
4.2 Asiakkaan velvollisuudet.....	59
5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet	59
5.1.Tilat ja toimintaympäristö	60
5.2 Henkilökunta.....	62
5.3 RAI - järjestelmä	63
6 Keskeytykset.....	64
7 Palveluntuottajan omavalvonta	64
8 Vuosittain päivitettävät liitteet	65
9 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	66
9.1 Palvelusetelin arvo	66
9.2 Palvelusetelin myöntäminen	67
10 Palvelun laskutus asiakkaalta	68



11 Sitoumuksen voimassaoloaika	68
12 Palvelukohtaiset liitteet.....	69
12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	69
12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	70
12.3 Yhteisöllisen asumisen kustannusvastuutaulukko.....	71
III YHTEISÖLLISEN ASUMISEN PALVELUKUVAUS	74
1. Käsitteet.....	76
1.1 Yhteisöllinen asuminen.....	76
1.2 Palveluntuottaja	76
1.3 Palvelukoti.....	77
2. Yleinen palvelukuvaus	77
2.1 Kotona asumista tukevat palvelut	78
3. RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa.....	79
4. Omahoitaja	80
5. Omatyöntekijä	80
6. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta	81
7. Terveyden- ja sairaanhoito	82
8. Hoitotarvikkeet	83
9. Lääkehoito	84
10. Asuminen, tilat ja vuokrasuhde.....	84
11. Tukipalvelut	85
11.1 Siivous.....	85
11.2 Vaatteiden ja liinavaatteiden huoltaminen	86
11.3 Ateriat	86



11.4 Turvapalvelut	87
11.5 Asiointi- ja saattajapalvelut.....	87
12. Henkilöstövaatimukset	88
12.1 Yhteisöllisen asumisen henkilöstö	88
12.2 Henkilöstökuvaus	89
13. Turvallisuus	90
14. Laadunvalvonta / Omavalvonta	91
15. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	91
16. Valvonta	92
17. Raportointi.....	93
18. Asiakastietojen, dokumentointi, käsittely, arkistointi ja salassapito.....	94



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

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



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

Palvelun aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

Sopimukseen perustuvat oikeussuojakeinot ja kuluttajanoikeudet

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

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

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

Muutoksenhaku päätökseen

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

4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

4.1 Yleiset velvoitteet

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

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

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

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



Valvontalakiin on tehty Soteri-rekisteröintiä koskeva väliaikainen muutos, mikä koskee 1.2.2025 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon itsenäisiä ammatinharjoittajia ja heihin rinnastettavia palveluntuottajia, jotka voivat aloittaa toimintansa heti jätettyään hakemuksen Soteri-rekisteröintiä varten. Mahdollisuus koskee palveluntuottajia, joiden asiakas- ja potilastyöhön osallistuu vain yksi henkilö. Lakia ei kuitenkaan sovelleta sellaiseen palveluntuottajaan, jonka toimialaan kuuluu palvelujen antaminen alaikäiselle ja jonka on toimitettava valvontaviranomaiselle ensimmäisen kerran rekisteröintiä varten ote rikosrekisteristä. Väliaikaisen sääntelyn nojalla toiminnan aloittamista tai muutoksen (esimerkiksi palvelupisteen lisääminen, 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 rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

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

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä palveluntuottajaksi, jos sen aikaisemmassa toiminnassa on todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeksi 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 täyttämisestä. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen taikka käyttänyt määräsvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 14 § ja valvontalaki 7 §). Palveluntuottajan yleisten edellytysten täyttymisen sekä luotettavuuden toteutamisessa noudetaan valvontalain 6–7 §:iä.

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

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

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista tai epäkohdista palvelussa sekä antaa niihin

kirjallinen vastine viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Vakavista haitta- ja vaaratapahtumista ilmoitetaan viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi) sekä valvontaan (valvonta@lapha.fi).

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

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

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee palveluntuottajan hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada 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 yhteys henkilön 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, työtaturma- ja ammattitautivaakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla riittävä palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen. Terveyspalvelun tuottajalla on oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen potilasvakuutus. Palveluntuottajan tulee esittää vaadituista vakuutuksista vakuutustodistukset.

4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

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

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

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

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

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

4.6 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalvelun markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan sekä kuluttajansuojalain mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda 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 varautumisen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

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

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

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

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

Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelua palvelusetelillä oikea-aikaisesti ja oikealaatuisesti myös normaaliolojen häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottaja on varautunut normaaliolojen häiriötilanteisiin, kuten lakkoon, sähkönjakelun tai tietoliikenteen häiriöön tai muuhun vakavaan häiriötilanteeseen. Palveluntuottaja vastaa toimintansa jatkuvuudesta häiriö- ja poikkeusolojen aikana sekä varaa toimintansa varmistamiseksi tarvittavia resursseja kuten materiaaleja ja tarvikkeita tai varmistaa muutoin palvelutuotannon edellytyksenä olevien resurssien saatavuuden häiriö- ja poikkeustilanteissa. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia varautumisesta myös

mahdollisen alihankinnan osalta. Palvelusetelituottaja on niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin mahdollisissa poikkeusoloissakin velvollinen tuottamaan palvelun ilman, että palveluntuottaja vaatii hyvinvointialueelta poikkeusoloihin tai poikkeuksellisiin olosuhteisiin vedoten lisäkorvauksia palvelutuotannon varmistamiseksi.

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

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

5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltävä. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määriteltävä kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, dokumentoida palautteet ja hyödyntää niitä toimintansa kehittämisessä.

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

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

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakaslain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.



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

5.1 Henkilöstö

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat 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 vastuhenkilö 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



asiakirjamerkinnot. 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 pyydyt liitteet ovat toimitettu. Mikäli hakemukseen tarvittavia liitteitä ei hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta toimiteta annettuna määräaikana, hakemus voidaan hylätä.

Lapin hyvinvointialue määrittää onko palveluseteli tulosidonnainen, tasasuuruinen vai asiakkaalle maksuton. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta

on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan (palvelusetelilaki 9 §).

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

Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

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

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

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

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.



7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen

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

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajasuojalakia (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 kanne nostetaan asiakkaan kotipaikkakunnan yleiseen alioikeuteen (käräjäoikeus).

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

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

Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan 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 sovituissa aikatauluissa.

7.5 Oikaisu ja hyvitys

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

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

7.6 Sopimuksen purku

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

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

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

7.7 Vahingonkorvaus

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

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

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

8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

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

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

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

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

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

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

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

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

Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkentavia ohjeita asiakaslaskutukseen liittyen.

9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta

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

Omavalvonnan toteutumista seurataan ohjaus- ja valvontakäynnein. Niitä tehdään joko etukäteen ilmoitettuina 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 valvontatehtäväänsä voimassa olevan omavalvonta-ohjelmansa mukaisesti.

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

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

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

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

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



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

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

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

- Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot sekä palveluyksikön tarjoamat palvelut, toiminta-ajatuksen ja toimintaperiaatteet
- Asiakasturvallisuus sisältäen palvelujen laatuvaatimukset ja johtamisjärjestelmä, asiakkaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely, henkilöstö ja sen riittävyys seuranta, monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi, toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö, lääkahoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittely ja tietosuojat, säännöllisesti kerättävä palaute ja sen huomioiminen toiminnan kehittämisessä
- Omavalvonnan riskienhallinta: vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen, keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely, seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen, riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

Jos palveluntuottaja ei suullisesta/kirjallisesta ohjauksesta huolimatta korjaa toimintaansa

1) hyvinvointialue voi antaa asiasta kirjallisen **huomautuksen**. Huomautuksen saatuaan palveluntuottajan on korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole

korjattu huomautukseen mennessä. Palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä

2) mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä kirjallisesta huomautuksesta korjaa toimintaansa ja anna kirjallista selvitystä, hyvinvointialueella on oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen **varoitus**. Palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä.

3) jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle ja anna kirjallista selvitystä 7 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, hyvinvointialueella on oikeus määrätä palveluntuottajalle **seuraamusmaksu**, jonka se on velvollinen maksamaan. Lisäksi palveluntuottajan on annettava kirjallinen selvitys tehdyistä toimenpiteistä

4) jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa ja maksa sille määrättyä seuraamusmaksua, Lapin hyvinvointialue voi **peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi** ilman erillistä ilmoitusta tai kuulemista.

Palveluntuottajan suorituksessa on epäkohta, puute tai sääntörikkomus, jos:

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

Seuraamusmaksun suuruus on kymmenen (10) prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskituksen 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 seurantalokset kehittämissuunnitelmiseen
 - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet ja muistutukset: lukumäärät, niiden syyt, niihin annetut vastaukset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma
 - asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi (uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet sisältäen myös lääkehoitoon sekä tietosuojan ja –turvaan liittyvät tapahtumat): lukumäärät ja ilmoitusten syyt (omaseuranta tai esimerkiksi Haipro) sekä ilmoitusten johdosta tehdyt toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta ja kehittämissuunnitelma
 - Vastuu Groupin Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassaolo sekä vastuuvakuutus- ja potilasvakuutustieto, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille näiden tietojen saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, palveluntuottajan tulee päivittää em. voimassa olevat dokumentit PSOPiin

Lapin hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivytystä 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 tietosuoja-vastaavan.

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 päättyttyä. 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 Salassapitoliite).

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



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

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

Etäpalvelu

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

11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos

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

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

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

Poikkeuksena näihin sääntöihin ovat asumispalveluita koskevat vuokrankorotukset, jotka on lähetettävä PSOP- järjestelmään viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen

suunniteltua korotusta. Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset eivät saa ylittää Kansaneläkelaitoksen yleiseen / eläkkeensaajan asumistukeen oikeuttavia kohtuullisia asumismenoja paikkakunnalla. Vuokran muutoksesta on tiedotettava asiakasta ja Lapin hyvinvointialuetta hyvissä ajoin, viimeistään kahta kuukautta ennen uuden vuokran voimaantuloa.

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

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

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

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

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

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

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

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

13 Sääntökirjan muuttaminen

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

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

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

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta.

14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin

hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lapin hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajan palvelua ei ole Lapin hyvinvointialueen seurantaraporttien perusteella käytetty kertaaan 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 lakisäateisten 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 apu-toiminimien 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 asiakaan palvelusuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

Kirjausten määräaika

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

16.6 Maksatus

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

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

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

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

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

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

18 Palvelukohtaiset osat

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja mahdollisen matkakorvausten määräytymisen sekä muita 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 tietosujoaopas (toimitetaan hakijalle pyydettyäessä)



II YHTEISÖLLISEN ASUMISEN PALVELUKOHTAINEN OSA

Sisällys

II PALVELUKOHTAINEN OSA	54
1 Yhteisöllisen asumisen palvelukohtainen osa.....	54
2 Määritelmät	54
3 Palvelun sisältö	55
3.1 Yhteisöllinen asuminen.....	55
3.2 Kotihoito ja tukipalvelut yhteisöllisessä asumisessa.....	56
4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	58
4.1 Asiakkaan asema	58
4.2 Asiakkaan velvollisuudet.....	59
5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet	59
5.1.Tilat ja toimintaympäristö	60
5.2 Henkilökunta.....	62
5.3 RAI - järjestelmä	63
6 Keskeytykset.....	64
7 Palveluntuottajan omavalvonta	64
8 Vuosittain päivitettävät liitteet	65
9 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	66
9.1 Palvelusetelin arvo	66
	52



9.2 Palvelusetelin myöntäminen	67
10 Palvelun laskutus asiakkaalta	68
11 Sitoumuksen voimassaoloaika	68
12 Palvelukohtaiset liitteet.....	69
12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	69
12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	70
12.3 Yhteisöllisen asumisen kustannusvastuutaulukko.....	71

II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Yhteisöllisen asumisen palvelukohtainen osa

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

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

2 Määritelmät

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

1. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 b §:n mukaista hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllisessä asumisessa asuminen ja yksilölliseen tarpeeseen vastaavat palvelut järjestetään erikseen.
2. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia asumisyksikössä tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esimerkiksi fysioterapia- kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).
3. Ikääntyneellä tarkoitetaan iäkästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Laki ikääntyneen



väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimintatuesta (980/2012).

3 Palvelun sisältö

3.1 Yhteisöllinen asuminen

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asiakkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Tämä edellyttää, että asumisyksikössä on asiakkaiden yhteiseen käyttöön soveltuvia tiloja ja asiakkaalla on käytettävissä turvapalvelut ja turva-auttamispalvelut. Palveluntuottajan on otettava huomioon toimintaa järjestäessä henkilöstövaatimukset, palvelun laatu, asuminen, tilat ja vuokrasuhde, ateriat, hoito ja hoiva mitkä ovat kuvattuna Lapin hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksessa.

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle

- joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi (Sosiaalihuoltolaki § 21 b).
- jonka palvelutarpeeseen voidaan vastata muilla sosiaalipalveluilla kuin ympärivuorokautisilla palveluilla.

Yhteisöllisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää yhteisöllisen asumisen kriteerien mukaisesti asiakkaille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon, hoitoa ja huolenpitoa sekä hyötyvät yhteisöllisyyttä tukevasta toiminnasta. Yhteisöllisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaan käyttöön toimintayksikköön, joka on hyväksytty yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottajaksi sääntökirjan mukaisesti.

Asiakkaalle myönnetään palveluseteli yhteisölliseen asumiseen, johon sisältyy sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta, asiakkaan palvelutarpeen mukainen hoito ja huolenpito klo 7–22 tai kaikkina vuorokaudenaikoina, turva-auttajapalvelu sekä siivous ja vaatehuoltopalvelu. Asiakkaan tarpeen niin vaatiessa hän voi saada myös muita sosiaalipalveluja tai omaishoitoa yhteisöllisen asumisen asiakkuudessa.

Yhteisöllinen toiminta on useimmiten ryhmämuotoista ja tukee osallistujien keskinäisiä suhteita. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden toiveet. Yhteisöllisestä toiminnasta laaditaan viikko-ohjelma, joka on asiakkaiden nähtävillä etukäteen. Yhteisöllisen toiminnan toteutumisesta vastaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Palveluun ohjaututaan hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Asiakkaan palveluntarve arvioidaan lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012 §15, §15a) mukaisesti ja asiakkaalle tehdään päätös palveluista (§18) sekä asiakassuunnitelma (§16). Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palvelusetelituottaja.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan hyvinvointialueen on nimettävä sosiaalihuollon asiakkaalle asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia, että asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnista huolehditaan ja asiakassuunnitelmat vastaavat asiakkaiden ajantasaista palvelujen tarvetta. Omatyöntekijän tehtävä on myös edistää ja varmistaa asiakkaille myönnettyjen palvelujen järjestäminen tehtyjen päätösten mukaisesti.

Palvelut yhteisöllisessä asumisessa olevalle henkilölle järjestetään erikseen esimerkiksi kotihoitona (Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §:n ja Terveystalvuluin (1326/2010) 25 §), tukipalveluina (Shl §19) ja tarvittaessa muina sosiaalipalveluina. Palveluita voi tuottaa asumisyksikön oma henkilöstö tai yksi tai useampi palveluntuottaja.

Yhteisöllistä asumista voidaan järjestää myös samassa kiinteistössä ympärivuorokautisen palveluasumisen kanssa (ns. hybridiyksikkö). Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa hänen ei välttämättä tarvitse muuttaa asuinpaikkaansa, vaan palvelut voidaan järjestää joustavasti tutussa ympäristössä.

3.2 Kotihoito ja tukipalvelut yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään kotihoidon palveluna asiakkaan palveluntarpeen mukaisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Lisäksi asiakkaalle voidaan myöntää tarpeen mukaista tukipalvelua.

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluina voidaan järjestää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua; vaatehuoltopalvelua; siivousoalvelua; asiointipalvelua (sosiaalihuoltolaki 19§). Hoito- ja huolenpitopalveluiden sekä tukipalvelujen osalta asiakas maksaa omavastuuosuuden.

Lapin hyvinvointialueella yhteisöllisen asumisen palveluseteli sisältää asiakassuunnitelman mukaisen hoidon ja huolenpidon klo 7–22 tai kaikkina vuorokauden aikoina, sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan, turva-auttajapalvelun, siivouksen sekä vaatehuollon.

Yhteisöllisen asumisen asunnoissa tulee olla keittiö tai keittiövaraus. Halutessaan, mikäli asunnossa on keittiö, asukkaalla on mahdollisuus valmistaa ateriat itse tai hankkia ateriat ja/tai muut ruokatarvikkeet valitsemastaan paikasta. Asunnon jääkaapissa on mahdollisuus säilyttää ruokaa.

Asukkaalla on myös mahdollisuus tilata ateriat palveluntuottajan järjestämän ateriapalvelun kautta. Asukas maksaa ateriat erikseen. Kaikki päivän ateriat sisältävä ateriapaketti voi olla hinnaltaan enintään Lapin hyvinvointialueen asiakasmaksuhinnaston mukainen (19,35 €/vrk vuonna 2026). Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Palveluntuottajan tulee RAI-arvioinnin yhteydessä tehdä MNA-arviointi. Asiakassuunnitelman tulee sisältää arvion asukkaan ravitsemustilasta ja sen perusteella tehdyn suunnitelman ravitsemuksen toteuttamiseksi. Suunnitelma laaditaan RAI- ja MNA-arvioinnista saatuja ja muita tilannetietoja hyödyntäen sisältäen myös suun- ja hammas-terveyden huomioimisen.

Palveluntuottajan järjestäessä ateriapalvelua tulee ikääntyneiden ravitsemussuositukset huomioida asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä. Myös asiakkaiden erityisruokavaliot tulee huomioida ateriasuunnittelussa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma tulee olla laadittuna ja ruokalista tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1 Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä yhteisöllisen asumisen palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen perusteet.

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

Kun asiakas ottaa vastaan palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan Lapin hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien luettelosta (PSOP) ja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Palveluasunnon vuokraamisesta laaditaan erillinen vuokrasopimus. Sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Asukkaan vuokrasopimus on voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Mikäli Lapin hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus yhteisölliseen asumiseen säilyy ja asiakkaan hoito ja asuminen palveluasumispaikassa järjestetään muulla tavoin.

Palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa kuvataan asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot tarkemmin.

4.2 Asiakkaan velvollisuudet

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

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa henkilön tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Päätös paikan vastaanottamisesta tulee tehdä ilman turhia viivytyksiä.

Asiakas maksaa yhteisöllisessä asumisessa omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta, sekä vuokran ja hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

5 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa on tuotu esille palveluntuottajaa koskevista velvollisuuksista, palveluntuottajalla on seuraavat velvollisuudet koskien yhteisöllistä asumista.

Yhteisöllisen asumisen palvelun tuottamiseksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja palveluntuottajan palveluyksikön tulee olla rekisterissä valvontalain 21 §:n mukaisesti. Yhteisöllisen asumisen palvelut tuotetaan kotihoidon palveluina ja tukipalveluina, jota varten palveluntuottajalla tulee olla kyseisiin palveluihin soveltuvat sosiaalihuollon rekisteröinnit (yhteisöllinen asuminen, kotihoito, kotisairaanhoido, tukipalvelut).

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottaja voi järjestää sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan, kotihoidon ja tukipalvelut oman henkilökunnan toimintana tai alihankintana. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttamiseen voi osallistua ulkopuolisia toimijoita, kuten esimerkiksi vapaaehtoisia, järjestöjen edustajia tai esiintyjä, mutta vastuu sen turvallisesta järjestämisestä ja kokonaisorganisoinnista säilyy palveluntuottajalla.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) tarkoittaman vuokrasopimuksen. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää

valtioneuvoston vuosittain hyväksymiä enimmäisasumiskustannuksia. Enimmäisasumismenojen katto on määritelty Valtioneuvoston asetuksessa eläkkeensaajan asumistuen määräytymisperusteista. Vuokra ei voi ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuen määrittelyssä käytettyä enimmäisvuokran hyväksytyä määrää. Perittävä vuokra sisältää käyttösähköt maksut. Vesimaksun osalta vuokranantaja voi periä enintään Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksyttävät maksimäärät. Vuokraan jyvitettyjen yhteistilojen määrä ei saa ylittää 50 %:a asukkaan käytössä olevan asunnon pinta- alaa.

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

Valtion tukemissa rajoitusten alaisissa arava- ja korkotukivuokra-asunnoissa vuokran määrittäminen perustuu omakustannusperiaatteeseen, josta säädetään vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta annetussa laissa (604/2001, 13 §) ja aravarajoituslaissa (1190/1993, 7 §).

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelut asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti klo 7-22 tai kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asuntojen vuokrahinnat PSOP-järjestelmässä.

5.1.Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset tilat, jotka täyttävät valvontaviranomaisen (AVI tai Valvira) ja sosiaalihuoltolain 21 b § mukaiset vaatimukset ja jotka mahdollistavat yhteisöllisen palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Niiden on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset palvelukuvauksen mukaisesti.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita ja olla kodikkaat. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi apuvälineidensä turvin. Apuvälineiden hankinnassa noudatetaan Lapin

hyvinvointialueen ohjeistusta. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa asunto, jossa on omat wc- ja peseytymistilat sekä keittiötilat tai keittiövaraus aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Asunnon koon pitää olla lähtökohtaisesti vähintään 20 neliometriä. Pariskuntien asunnon on oltava tätä isompi ja kahdelle henkilölle sopiva. Asunnolla ei tarkoiteta soluasuntoa.

Asunnon pitää tukea itsenäistä selviytymistä ja apuvälineiden käyttöä sekä mahdollistaa tarvittaessa asiakkaiden avustamisen. Asunnoissa pitää olla riittävästi tilaa asiakkaiden tarpeita vastaaviin arjen toimintoihin. Asuntojen varustelutason pitää vastata asiakkaiden tarpeita ja toimintakykyä sekä varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Asiakkaan huoneen ja wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Myös viikoittaisesta perusteellisemmasta siivouksesta sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteettömän pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailta on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi. Kiinteistön poistumisturvallisuudessa tulee huomioida portaikot ja muut esteettömyyteen vaikuttavat tekijät.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 379/2011). Pelastuslaista tulee huomioida erityisesti luvut 1–3, joissa mainitut selvitykset ja suunnitelmat tulee olla tehty. 19 §:n mukainen poistumisturvallisuusselvitys edellytetään.

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

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

5.2 Henkilökunta

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

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

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

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Asiakkaan tarpeen mukaiset muut lisäpalvelut voi tuottaa yksi tai useampi muu palveluntuottaja kuin yhteisöllisen asumisen tuottaja.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja hänen muuttaessa toimintayksikköön. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus tavata tai olla muutoin yhteydessä omahoitajaan säännöllisesti. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveydentilan muutoksista.

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

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

Asukkaiden hoidossa tulee huomioida asukkaiden saamenkieliset- ja kulttuurinmukaiset erityistarpeet.

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

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

Palveluyksikön henkilökunnan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, hyvinvointialueen eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Yhteisöllisen asumisen henkilöstö voi olla yhteinen ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstön kanssa (hybridiyksiköt). Tällöin palveluntuottajan tulee huolehtia riittävän henkilöstömitoituksen toteutumisesta ja sen osoittamisesta kullekin asiakkuusryhmälle. Yhteisöllisen asumisen palvelut voidaan myös tuottaa oman erillisen henkilöstön toimesta. Palvelut tuotetaan kotiin annettavina palveluina, ja palveluiden asiakaskohtaista toteutumista tulee seurata (vrt. Kotihoidon palveluiden sääntökirja). Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Lapin hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjaukseen asiakkaan tilanteen uudelleen arvioimiseksi.

5.3 RAI - järjestelmä

Toimintayksiköllä tulee olla käytössään RAI-järjestelmä ja osaamista sen käyttöön (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 15 a §:n 1 mom)

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

Lapin hyvinvointialueen RAI-koordinaattori ohjaa ja tukee henkilöstön koulutuksessa sekä tarkentaa osaamisvaatimuksia. RAI-järjestelmän käyttö on kuvattu palvelukuvauksessa.

6 Keskeytykset

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottajan tulee kirjata PSOP:iin asiakkaan keskeytystiedot viivytyksestä. Keskeytyskirjaus tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti. Jos asiakas poistuu palveluasumisesta tilapäisesti (esim. sairaalahoito, vierailu omaisten luona yms.), maksut keskeytyvät välittömästi. Asiakkaan omavastuulaskutus keskeytyksen ajalta on kuvattu tämän palvelukohtaisen osan kohdassa 10.

Yhteisöllisen asumisen palvelujen päättyessä joko asiakkaasta tai palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluista maksetaan toteutunutta hoitoa vastaavalta ajalta.

7 Palveluntuottajan omavalvonta

Sen lisäksi mitä sääntökirjan yleiseen osaan on kirjattu, palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kuvattuna konkreettisesti toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua että asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla allekirjoitettu ja päivätty ja sen tulee täyttää Valviran omavalvontasuunnitelmalle asettamat vaatimukset (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23-27§ ja Valvira Määräys 1/2024).

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

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu viimeisimmän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (Turvallinen lääkehoito



- Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa; viimeisin versio palvelusetelisääntökirjan hyväksymisen ajankohtana: STM julkaisu 2021:6).

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

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

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

Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi toimintakertomusta. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. sääntökirjan yleisen osan kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Palveluntuottajalla tulee olla asiakastietojärjestelmä, joka on Kanta yhteensopiva voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja saa paikkakunnalla käytössä olevaan potilastietojärjestelmään sairaanhoitajille käyttäjäoikeudet potilasturvallisuuden toteutumisen vuoksi (lääkehoito, YLE-tekstit, labrat, rokotukset, lähetteet).

8 Vuosittain päivitettävät liitteet

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



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

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

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

9 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

9.1 Palvelusetelin arvo

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvo on kattohintainen. Yhteisöllisen asumisen palvelusetelin sisältämä kotihoidon osuus on asiakkaalle tulosidonnainen ja sen arvosta annetaan päätös. Hyvinvointialueen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Yhteisöllisen asumisen vuorokausihinta muodostuu palvelusetelin arvosta ja asiakkaan omavastuusuudesta.

Yhteisöllisen asumisen palveluseteli kattaa asiakassuunnitelman mukaisen hoidon ja huolenpidon klo 7–22 tai kaikkina vuorokauden aikoina, sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan, turva-auttajapalvelun, siivouksen sekä vaatehuollon. Hoidon ja huolenpidon osuus myönnetään kotihoidon palveluna, joka määritellään asiakkaan bruttotuloista myöntämisaikoina ja on voimassa toistaiseksi. Tulojen määrittelyssä noudatetaan asiakasmaksulain perusteita. Lisäksi edellytetään, että Kelan eläkkeensaajan hoitotuki on haettuna. Asiakkaan palvelutuntien toteutumista tulee seurata.



Palveluun sisältyvien tukipalvelujen arvo on määritelty tasasuuruiseksi. Maksun suuruus on määritelty Lapin hyvinvointialueen asiakasmaksutaulukon tukipalvelujen mukaisen arvon pohjalta. Tukipalvelujen omavastuu lisätään asiakkaan kotihoidon omavastuusuuteen palveluntarpeen mukaan. Palveluntuottajalle palvelusetelin arvo ja asiakkaan maksama omavastuu kattavat tämän palvelun.

Palveluntuottajalle yhteisöllisen asumisen palvelusetelissä on kaksi vaihtoehtoista toteuttamistapaa ja hintaa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty toteuttamaan tarvittavaa yöaikaista hoitoa, se järjestetään asiakkaalle muulla tavoin. Palvelusetelin vuorokausihinta on tällöin palveluntuottajalle matalampi.

Yhteisöllisen asumisen maksujen määräytymisessä ei lainsäädännössä ole asetettu asiakkaalle jäävän käyttövaran määrää, mutta palvelun järjestämisessä tulee huomioida maksujen pysyminen kohtuullisena.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

Sotainvalidiasiakkailta (haitta-aste vähintään 10 % - 20 %) ja rintamaveteraaniasiakkailta ei ole palvelun omavastuusuutta. Asiakas maksaa vuokran palveluntuottajalle.

9.2 Palvelusetelin myöntäminen

Yhteisöllisen asumisen palveluseteli myönnetään asiakkaalle samoin perustein kuin Lapin hyvinvointialueen omana tuotantona järjestetty yhteisöllinen asuminen.

Yhteisöllisen asumisen palvelupäätöksenteon tukena ovat Lapin hyvinvointialueella hyväksytyt palvelun myöntämisperusteet.

Palveluseteliin liittyvä omavastuusuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

10 Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä.

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

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

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään kolme kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Asiakkaan poissaolon ajalta ei peritä omavastuuosuutta. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta vuokran poissaolopäivien ajalta.

Yhteisöllisen asumisen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Yksikössä jo asuvan asiakkaan palveluseteli tulee voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä lukien.

11 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.3.2026 alkaen.

12 Palvelukohtaiset liitteet

12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

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

Liitettävä dokumentti	Vaatus
Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin - yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet: - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkato- distus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväk- symä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopi- mus on tehty	Ei liitetä erikseen dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot), työtaturma- ja ammattitautivakuutus- ten voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin dokumentti / do- kumentit tulee liittää PSOPiin.	liitedokumentti

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

12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

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

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

12.3 Yhteisöllisen asumisen kustannusvastuutaulukko

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

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

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannukset	Kyllä	Ei	Ei	Asiakassuunnitelmassa määritetään miten lääkkeiden jako toteutetaan
Loppusiivouksen kustannukset	Kyllä	Ei	Ei	
Ateriamaksu	Ei	Ei	Kyllä	Ateriat ovat asiakkaan omakustanteiset. Palveluntuottaja ilmoittaa aterian kattohinnan.
Turvateknologia / hoitajakutsu	Ei	Ei	Kyllä	Asumispalveluissa sisältyy hoitovuorokauden hintaan.
Hälytyskäynti	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Sisältyy palveluun / asiakasmaksutaksan mukainen asiakasmaksu
Laboratorionäytteenottovälineet	Kyllä	Ei	Kyllä	Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laboratorioon	Ei	Kyllä	Ei	
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	Kyllä	Ei	Kyllä	
Potilastietojärjestelmä	Kyllä	Ei	Ei	Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu käyttämään HVA:n käytössä olevaa potilastietojärjestelmää asukkaankaan terveystietojen osalta. Järjestelmän käyttöön liittyvistä kustannuksista vastaa HVA.

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
RAI-järjestelmä	Kyllä	Ei	Ei	HVA tarjoaa mahdollisuuden liittyä HVAn RAI-tietokantaan ja tehdä RAI-arvioinnit sinne. HVA tarjoaa tukea RAI-arviointiosaimisen kehittämiseen.
Asiakastietojärjestelmä	Ei	Kyllä	Ei	Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakastietojärjestelmää, jonka ominaisuudet (mm. Kantayhteen-sopivuus) vastaavat voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa asiakastietojärjestelmän kustannuksista. HVA voi tarjota asiakastietojärjestelmän palveluntuottajan käyttöön ja laskuttaa käytöstä erikseen.
Sovellusten pääkäyttäjäisyys	Kyllä	Kyllä	Ei	Jokainen vastaa omien sovellusten pääkäyttäjäisyydestä.
Kotivakuutus Asumispalvelu-yksikössä	Ei	Ei	Kyllä	Asukas vastaa itse henkilökohtaisista vakuutuksistaan (esim. Kotivakuutus, tapaturmavakuutus, henkivakuutus)
Petivaatteet (tyyny ja peitto) Liinavaatteet (lakana, tyynyliina ja pussilakana)	Ei	Ei	Kyllä	



III YHTEISÖLLISEN ASUMISEN PALVELUKUVAUS

Sisällys

1. Käsitteet	76
1.1 Yhteisöllinen asuminen	76
1.2 Palveluntuottaja	76
1.3 Palvelukoti	77
2. Yleinen palvelukuvaus	77
2.1 Kotona asumista tukevat palvelut	78
3. RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa	79
4. Omahoitaja	80
5. Omatyöntekijä	80
6. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta	81
7. Terveyden- ja sairaanhoito	82
8. Hoitotarvikkeet	83
9. Lääkehoito	84
10. Asuminen, tilat ja vuokrasuhde	84
11. Tukipalvelut	85
11.1 Siivous	85
11.2 Vaatteiden ja liinavaatteiden huoltaminen	86
11.3 Ateriat	86



11.4 Turvapalvelut	87
11.5 Asiointi- ja saattajapalvelut.....	87
12. Henkilöstövaatimukset	88
12.1 Yhteisöllisen asumisen henkilöstö	88
12.2 Henkilöstökuvaus	89
13. Turvallisuus	90
14. Laadunvalvonta / Omavalvonta	91
15. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	91
16. Valvonta	92
17. Raportointi	93
18. Asiakastietojen, dokumentointi, käsittely, arkistointi ja salassapito	94

LIITTEET

Liite 1: Hoitotarvikkeiden jakeluohje (Lapha)

Liite 2: Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Lapha)

Liite 3: Tietosuoja- ja tietoturvaliitteet (Lapha)

Liite 4: Yleinen tietoturvaliite palvelujen hankintoihin (Lapha)

Liite 5: Tietoturva- ja tietosuojavaltuutetun selvitys ja muutosten vaikutusten arviointi palvelujen hankintoihin (Lapha)

Liite 6: Tietoturva- ja tietosuojavaltuutetun ilmoitusohje (Lapha)

Liite 7: Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohje (Lapha)

Liite 8: Salassapito- ja käyttäjäsitoumus (Lapha)

Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus

Tämä dokumentti sisältää Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden yhteisöllisen asumisen palvelunkuvauksen. Palvelukuvaus ohjaa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa sekä kuvaa sisällön yksityisten palveluntuottajien hankintasopimuksessa sekä palvelusetelin sääntökirjan palvelun minimivaatimuksina.

1. Käsitteet

1.1 Yhteisöllinen asuminen

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 b §:ssä tarkoitettua hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka eivät rajoittuneen toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat yhteisöllisyyteen perustuvaa asumista. Yhteisöllisessä asumisessa asuminen ja palvelut myönnetään erikseen. Asumisen ja yhteisöllisen toiminnan lisäksi asukkaalle myönnetään palveluntarpeesta riippuen kotona asumista tukevia palveluita ja tukipalveluita. Yhteisöllisen asumisen paikan saannin edellytyksenä on myönteinen SAS-päätös.

1.2 Palveluntuottaja

Sosiaali- ja terveystalvveluja saa tuottaa palveluntuottaja, joka on valvontalain 11 §:ssä tarkoitettuissa Valviran ylläpitämässä palveluntuottajien Soteri-rekisterissä. Yhteisöllisen asumisen kotona asumista tukevia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla sosiaalihuollon rekisteröinti ja terveydenhuollon lupa. Palveluntuottaja voi olla Lapin hyvinvointialue tai yksityinen liiketoimintayritys tai kolmannen sektorin voittoa tavoittelemattoman yhdistys tai säätiö.



1.3 Palvelukoti

Palvelukotia käytetään tässä dokumentissa yleisnimityksenä hoivakodille, ryhmäkodille, palvelutalolle tai asumispalveluyksikölle, joka tuottaa yhteisöllistä palveluasumista. Palvelukoti voi tuottaa vain yhteisöllistä palveluasumista tai se voi olla ns. hybridi-yksikkö, joka tuottaa sekä yhteisöllistä palveluasumista että ympärivuorokautista palveluasumista samassa kiinteistössä. Lähtökohtaisesti hybridi-yksikössä asuvan ikääntyneen ei tarvitse muuttaa palvelutarpeen muuttuessa.

2. Yleinen palvelukuvaus

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyyn vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki § 21 b)

Yhteisöllisen asumisen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asukkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin.

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Tämä edellyttää, että asumisyksikössä on asukkaiden yhteiseen käyttöön soveltuvia tiloja.

Yhteisöllinen toiminta on useimmiten ryhmämuotoista ja tukee osallistujien keskinäisiä suhteita. Toiminnassa huomioidaan asukkaiden toiveet. Yhteisöllisestä toiminnasta laaditaan viikko-ohjelma, joka on asukkaiden nähtävillä etukäteen. Yhteisöllisen toiminnan toteutumisesta vastaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään kotona asumista tukevin palveluina ja tukipalveluina. Asukkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen muuttuessa, tehdään RAI-arviointi ja mahdollisesti myönnetään kriteerien täytyessä ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelut ja asukkaalle järjestetään ympärivuorokautinen palveluasumisen paikka.

2.1 Kotona asumista tukevat palvelut

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

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

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

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

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

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

3.RAI-arviointivälineen käyttö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa

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

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaalle ensimmäinen RAI-arviointi noin kuukauden sisällä hänen muutettuaan toimintayksikköön. RAI-arviointi tulee tehdä tämän jälkeen asiakkaalle vähintään puolivuositain sekä silloin, kun asiakkaan tilanteessa havaitaan oleellinen muutos. RAI-arviointitietoa tulee hyödyntää asiakkaan toteuttamissuunnitelmalla. Toteuttamissuunnitelmalla tulee näkyä asiakkaan hoidon kannalta keskeiset RAI-herätteet ja -mittarit, jotka ohjaavat yksilöllistä suunnittelua. Suunnitelmalla tulee ilmetä asiakkaan oma mielipide ja hoidolle asettamat tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelma päivitetään aina ajantasaisin tiedoin asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä. Asiakassuunnitelma tulee olla myös ajan tasalla ja siitä vastaa palvelunjärjestäjä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja tarvittaessa Lapin HVA:n RAI-koordinaattorit ohjaavat ja tukevat henkilöstöä sekä tarkentavat osaamisvaatimuksia. Kaikissa toimintayksiköissä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-vastaava sekä koko henkilöstöllä riittävä RAI-osaaminen. RAI-vastaava vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta

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



4. Omahoitaja

Asukkaalle tulee nimetä omahoitaja hänen muuttaessa palvelukotiin. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus tavata tai olla muutoin yhteydessä omahoitajaan säännöllisesti. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asukkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asukkaan terveydentilan muutoksista.

Omaisille ja läheisille järjestetään palveluntuottajan toimesta säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, omaistenilta tai vastaava tapahtuma. Hyvinvointialueen edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja (asioidenhoitaja). Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattava, kuka raha-asioita hoitaa. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Palveluntuottaja huolehtii asukkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, esimerkiksi Kelan hoito- ja asumistuki tulee olla haettuna.

Palvelukodin omahoitajan tehtäviin kuuluu myös auttaa asukasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointi asioissa. Normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla.

5. Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asukkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asukkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö (esim. lähihoitaja, sosionomi AMK, geronomi AMK, sosiaalityöntekijä).

Omatyöntekijänä saa toimia mainituissa pykälässä tarkoitettujen ammattihenkilöiden sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asukkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.



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

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

Palveluasumisyksikössä asuvan ikääntyneen omatyöntekijäksi on oltava nimettynä hyvinvointialueen viranhaltijana toimiva sosiaalihuollon ammattihenkilö. Omatyöntekijä nimetään asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

6. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Yhteisöllisen palveluasumisen toiminnan tulee ylläpitää ja edistää asukkaan toimintakykyä ja hoitajat työskentelevät kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo palvelukotiin ympäristön, joka mahdollistaa virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Asukkaalla ja tarvittaessa hänen omaisellaan tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

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

Asukkaalle turvataan mahdollisuus ulkoilla asiakassuunnitelman mukaisesti. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti, tarvittaessa saattajan auttamana. Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkuväylien esteettömiä. Palveluntuottajan tulee dokumentoida ulkoilun

toteutuminen asiakastietoihin ja esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asukkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntävät ja kustantaa alueellinen apuvälineyksikkö.

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

7. Terveysten- ja sairaanhoito

Yhteisöllisen asumisen hoitohenkilöstön vastuulle kuuluu asukkaan terveydentilan säännöllinen seuranta ja arviointi. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asukkaan potilasasiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla ensisijaisesti hoitavaa lääkäriä ja virka-ajan ulkopuolella päivystävää lääkäriä.

Asukkaan tarvitsemat lääkäripalvelut järjestetään hyvinvointialueen toimesta. Lääkäripalvelut järjestetään terveyskeskuksessa tai lääkärinkiertopäivänä (hybridi-yksikkö) palveluntuottajan tiloissa. Palveluista veloitetaan asiakasmaksuasetuksen mukaiset terveyskeskuksen avohoidon asiakasmaksut.

Hyvinvointialue vastaa myös lääkärin tarvitsemista asiakkaiden hoitoon tarvitsemista hoitovälineistä.

Hoidontarpeen arvioinnin yhteydessä käytettävät vierihoidolaitteet (mm. Pika-CRP – mittari, saturaatio-mittari) järjestetään kotisairaalan tai muun vastaavan liikkuvan

sairaanhoidollisen palvelun yhteydessä Laphan toimesta. Hyvinvointialueen kotisairaala antaa tukea sairaanhoidollisiin tehtäviin (mm. antibioottitiputukset, kipupumppu).

Palvelukodin hoitohenkilöstö huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa, että saatujen vastausten perusteella toteutetaan asukkaan jatkohoitoa. Hyvinvointialue vastaa laboratorionäytevälineiden saatavuudesta ja kustannuksista.

Sairauden hoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

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

Lapin hyvinvointialue järjestää asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut. Palvelukodin (hybridi-yksiköt) henkilöstö auttaa ja huolehtii siitä, että asukas saa tarvitsemansa palvelut (mm. suun tarkastus- ja hoito, hammaslääkärin vastaanotto, suuhygienistin tarkastukset). Asukas maksaa suunterveydenhuollon maksut. Asukas voi myös itse tai omaisensa tuella käyttää haluamiaan suunterveydenhuollon palveluntuottajia.

Lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asukkaan tulee hankkia saattaja itse. Mikäli se ei ole mahdollista, voi saattajana toimia palvelukodin henkilöstö. Matkakustannukset asukas maksaa itse KELA:n määrittämän omavastuun mukaisesti.

Saattohoitotilanteet voidaan toteuttaa kotisaattohoidon toimintaohjeiden mukaisesti. Vaatii kotisairaalan ja omaisten sitoutumisen ja tiiviin yhteistyön.

8. Hoitotarvikkeet

Hoitotarvikkeiden osalta asukkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen asukkaita. Asukas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta.

9. Lääkehoito

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asukkaan lääkehuollosta. Asukkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista, lääkkeenjaosta, tilaamisesta, lääkkeen ottamisesta ja riskeistä. Asukkaan lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti annosjakeluna. Asukkaille myönnetään lääkkeiden annosjakelun palveluseteli, mikä on asukkaalle omavastuuton. Henkilökohtaiset lääkkeensä asukas kustantaa itse.

Palvelukodilla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito). Mikäli palvelukoti on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä palvelukoti kohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä palvelukodin lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Asukkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat palvelukodin johto ja lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa hoitava lääkäri.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkehoidon tarpeen arvioinnin, reseptien hallinnoinnin, lääkkeiden tilaamisen ja turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Palvelukodin lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asukkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

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

10. Asuminen, tilat ja vuokrasuhde

Palvelukodin tilojen tulee olla lupaviranomaisten (Avi / Valvira, palo- ja pelastusviranomaisen, terveystarkastaja) hyväksymät. Rakennus ja tilat mahdollistavat yhteisöllisen toiminnan. Palvelukodissa tulee olla pariskunnilla mahdollisuus yhteisasumiseen,



vaikka vain toisella puolisoista olisi palveluntarve. Yhteisasumisen tulee aina perustua molempien asiakkaiden antamaan hyväksyntään yhteisasumiselle.

Asukas huolehtii huoneen kalustamisesta ja sisustamisesta itse. Palvelukoti voi tarjota asukkaalle huoneen kalustettuna. Jos asukas valitsee kalustetun huoneen, palvelukoti voi periä kalusteista kohtuullisen vuokran.

Palveluntuottaja laatii asukkaan kanssa vuokrasopimuksen. Asukkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan / asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa (Kela-raja). ARA- kohteessa asiakkaalta peritään vuokra ARA-säädösten mukaan.

Asukkaalta ei saa periä takuuvuokraa. Asukkaalla on mahdollisuus hakea Kelasta tulosidonnaista asumistukea vuokratukustannuksiin. Asukkaan tulee ottaa kotivakuutus omistamalleen irtaimelle omaisuudelle.

Asiakkuuden loppuessa vuokranmaksuvelvollisuus päättyy, kun asunto on tyhjennetty ja asunto on siinä kunnossa, että se on uudelleen vuokrattavissa. Asunnon tyhjennys tulee suorittaa viipymättä. Loppusiivouksen kustannuksista vastaa hyvinvointialue ja asunnon tyhjentämisestä vastaa asukas.

11. Tukipalvelut

Asukkaalle myönnetään tukipalveluina siivous, vaatehuolto, ateriapalvelut, asiointi- ja saattajapalvelu sekä turvapalvelut.

11.1 Siivous

Asukkaan huoneen siivous palvelusetelillä tuotettavassa yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakassuunnitelman mukaisesti palveluun.

Lapin hyvinvointialueen oman toiminnan hybridi-yksiköissä asukashuoneiden siivous toteutetaan Laphan toimintana ja tästä laskutetaan asukasta voimassa olevan hinnaston mukaan.

Laphan oman toiminnan palvelukodeissa (hybridi-yksiköt) on sovittu asukashuoneiden siivouksesta seuraavaa:

- Huoneet siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti Laphan laitoshuoltajien toimesta
- Huoneen loppusiivouksesta vastaa Lapha
- Asukasta laskutetaan 30 min. Viikko eli 2 h / kk.

Palveluntuottaja vastaa yhteisölliseen asumiseen tarkoitettujen yhteisten tilojen siivouksesta. Asukkaat voivat niin halutessaan osallistua yhteisten tilojen siivoukseen.

Siivoojilla tulee olla riittävä osaaminen ja koulutus. Vaarallisille aineille (esim. Oxivir) on oltava lukittavat säilytystilat sekä asianmukaiset käyttöturvallisuus ohjeet.

11.2 Vaatteiden ja liinavaatteiden huoltaminen

Asukkaalla tulee olla omat vaatteet ja liinavaatteet, mukaan lukien peitot ja tyyny. Vaatehuolto ja pyykinpesu kuuluvat palvelusetelillä tuotettavassa yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakassuunnitelman mukaisesti palveluun. Lapin hyvinvointialueen oman tuotannon yksiköissä pyykkihuolto kirjataan asiakassuunnitelmaan, jolloin hoitaja pesee pyykki mahdollisesti yhdessä asukkaan kanssa hoitokäynnin yhteydessä. Pyykkihuolto voidaan myös myöntää tukipalveluna, mikäli hyvinvointialueen myöntämisen perusteet täyttyvät. Asiakasmaksu oman tuotannon yksiköissä määräytyy tukipalveluhinnaston mukaisesti.

11.3 Ateriat

Yhteisöllisen asumisen asunnoissa tulee olla keittiö tai keittiövaraus. Halutessaan, mikäli asunnossa on keittiö, asukkaalla on mahdollisuus valmistaa ateriat itse tai hankkia ateriat ja/tai muut ruokatarvikkeet valitsemastaan paikasta. Asunnon jääkaapissa on mahdollisuus säilyttää ruokaa.

Asukkaalla on myös mahdollisuus tilata ateriat palveluntuottajan järjestämän ateriapalvelun kautta. Asukas maksaa ateriat erikseen.

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

11.4 Turvapalvelut

Turvapalvelu on harkinnanvarainen palvelu. Turvapalvelulla tarkoitetaan palvelua, johon kuuluvat asiakkaan käytössä oleva tarkoitukseen soveltuva turvalaitteisto ja laitteiston kautta tulevien hälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto, hälytyksen johdosta tehtävä avun tarpeen arviointi sekä huolehtiminen siitä, että asiakas saa tarvitsemansa avun vuorokauden ajasta riippumatta. Turvapalvelulla vastataan asiakkaan äkilliseen ennalta arvaamattomaan avuntarpeeseen.

Turva-auttamispalvelu voidaan myöntää määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevana. Turvapalvelun tarvetta arvioitaessa tehdään palvelutarpeen arvio siinä laajuudessa kuin se on tarpeen palvelun myöntämiselle. Turvapalvelut perustuvat aina hakemisen hetkellä voimassa olevaan myöntämisen perusteisiin sekä asiakasmaksuihin.

Palvelukodeissa (hybridi-yksikkö) voi olla kiinteä hoitajakutsujärjestelmä, jonka yhteisöllisen asumisen asukas saa käyttöönsä. Palvelusetelitoiminnassa palvelu sisältyy vuorokausihintaan sekä päivä- ja ilta-aikana klo 7-22 että yöaikana 22-7 riippuen yksikön yöhoidon toteuttamisesta. Harkinnanvaraisena palveluna asiakkaalle myönnetystä palvelusta peritään turvapuhelimen perusmaksu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksutaulukon mukaisesti.

11.5 Asiointi- ja saattajapalvelut

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista päivittäiseen elämään liittyvissä asiointitarpeissa kodissa tai kodin ulkopuolella, kuten kaupassa, viranomaisissa tai muissa arjen toiminnoissa. Asiointiapu voi sisältää esimerkiksi avustamista tai ohjauksista sähköisten asiointivälineiden käytössä. Saattajapalvelulla tarkoitetaan

asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioinneissa tilanteissa, joissa julkisen liikenteen käyttö tai itsenäinen liikkuminen on vaikeaa. Saattaja voi auttaa esimerkiksi taksissa tai invataksissa, kun kuljettajan apu ei riitä. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia.

12. Henkilöstövaatimukset

Yhteisöllisen asumisen henkilöstö voi olla palvelukodin oma henkilöstö tai kotona asuista tukevien palveluiden henkilöstö. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden tarvitsema hoito ja huolenpito määräytyy yksilöllisesti palvelutarpeen määrittelyn myötä, joten palvelukodissa ei ole määrätty lakisääteistä henkilöstömitoitusta, vaan henkilöstömäärä suunnitellaan asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

12.1 Yhteisöllisen asumisen henkilöstö

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan palvelutarve ratkaisee hänen saamiensa palveluiden kokonaisuuden. Palvelut tuotetaan kotona asumista tukevin palveluin sekä tukipalveluin (ateria-, siivous-, vaatehuolto- ja turvapalvelut). Lisäksi asumiseen kuuluu sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Palveluja tuottaessa palveluntuottajalla on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat asukkaiden määrää ja tarvitsemia palveluita. Yhteisöllisen asumisen palvelukodissa on henkilökuntaa klo 7-22 välillä.

Jos palvelukoti on ns. hybridi-yksikkö, on perusteltua, että sama henkilöstö huolehtii niin ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaista, kuin yhteisöllisen palveluasumisen asukkaiden päivittäisistä avuntarpeista yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

Mahdollinen yöaikainen palvelutarve voidaan toteuttaa kotihoidon yöpartion toimesta tai palveluntuottaja voi vastata yöaikaisista käynneistä. Oman toiminnan palvelukodin (Hybridi-yksikkö) henkilöstön antamasta yöaikaisesta hoidosta voidaan periä erillinen maksu.

12.2 Henkilöstökuvaus

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

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

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

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asukkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asukkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden asukkaalle oleellisten yhteistyötoimien kanssa.



13. Turvallisuus

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

Palvelukodissa on henkilökuntaa klo 7-22 välillä. Asukas saa aina halutessaan yhteyden henkilökuntaan joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

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

Palvelukodissa on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Palvelukodissa tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

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

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

Palvelukodissa on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoinkohteluun puuttumisesta.

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

Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

14. Laadunvalvonta / Omavalvonta

Palvelukodin tehtävänä on huolehtia asukkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että palvelukodin vastaavalla johtajalla. Palvelukodin on huolehdittava siitä, että jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palvelukodissa arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

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

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

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

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

Palvelukodin on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on oltava yksikössä nähtävillä.

Omavalvontaa on toteutettava palvelukodin päivittäisessä toiminnassa, mukaan lukien myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

15. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

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. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Vaikka sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja edistettävä perusoikeuksien toteutumista, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksia. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos henkilön oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna henkilön aggressiivisen käytöksen johdosta. Lähtökohta on, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten sosiaalihuoltolaissa ei ole määritystä ikäihmisten hoitoon liittyen.

16. Valvonta

Palveluntuottajan omavalvonta

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27§

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan kaikkea palveluiden tuottamisen aikana tapahtuvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan palvelujen lainmukaisuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

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

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palvelukodin henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti, julkaistava se julkisessa tietoverkossa (Laphan Internet-sivusto ja yksityiset palveluntuottajat



julkaisevat omilla Internet-sivuillaan) sekä pidettävä se julkisesti nähtävänä palvelukodissa (salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista). Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palvelukodin omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Laphan Valvontapalveluissa valvotaan Soten järjestämistoimintaa ja palvelutuotantoa

Omavalvonnan muodot:

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

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

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

Ohjaus ja neuvonta

17. Raportointi

Toimintayksikön vastuuhenkilön on tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden

muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus tehdään Laphan kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi).

Ostopalvelutuottajat (puitesopimustoimittajat ja palvelusetelituottajat) raportoivat kulloinkin voimassa olevan sopimuksen ja / tai palvelusetelisääntökirjassa mainittujen ehtojen mukaisesti.

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin anetuista vastauksista. Toimintayksikön vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu. Ilmoitus tehdään Laphan kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi).

18. Asiakastietojen, dokumentointi, käsittely, arkistointi ja salassapito

- Palveluntuottaja kirjaa omaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään päivittäiseen hoivaan liittyvät tiedot. Palveluntuottajalla tulee olla Kelan Kanta-arkiston kanssa yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, jollei muuta ole sovittu (palvelusetelisääntökirjan yleinen osa).
- Palveluntuottajalla on oikeus käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmää.
- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan ja päivittäisten toimintojen kannalta sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten ja Hyvinvoinnin laitokselle (THL)
- THL:n välittömän ja välillisen hoitotyön mitoituksen seurantaan osallistuminen
- RAI-arviointi ja asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Lapin hyvinvointialueen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi) (kts. Kohta 3)
- Asiakkaan hoitosuhteen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat arkistointi-ohjeiden mukaisesti Lapin hyvinvointialueelle. Ohjeet löytyvät Laphan Intranetti-sivuilta.



- ❑ 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.