

Lapin hyvinvointialue / sosiaalipalvelut / perheiden ja työikäisten palvelut

# Palvelusetelisääntökirja mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.8.2023 alkaen

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 28.6.2023 § 251

## Sisällysluettelo

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA .....	5
1 Sääntökirja .....	5
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	5
1.2 Sääntökirjan muuttaminen .....	5
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika .....	6
2 Määritelmät .....	6
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	7
3.1 Asiakkaan asema .....	7
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	8
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	9
4 Palveluntuottaja .....	11
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä .....	11
4.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet .....	12
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset .....	15
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi .....	15
4.5 Valvonta .....	16
4.6 Vastuut ja vakuutukset .....	16
4.7 Menettely sääntörikkomuksissa .....	17
4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	18
5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	18
6 Palvelun laskutus ja hinnoittelu .....	19
6.1 Lapin hyvinvointialue .....	19
6.2 Asiakas .....	20
7 Verotus .....	20
8 Sähköinen palveluseteli .....	21

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA .....	22
9 Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen .....	22
9.1 Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut .....	22
9.2 Tuettu asuminen .....	22
9.3 Yhteisöllinen asuminen .....	23
9.4 Ympärivuorokautinen palveluasuminen.....	25
10 Asumispalvelujen asiakkaat.....	28
11 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely.....	29
11.1 Yleistä.....	29
11.2 Tilat ja toimintayksikön sijainti .....	30
11.3 Palveluntuottajan henkilöstövaatimukset.....	31
11.4 Toimintakykyä ylläpitävät palvelut .....	33
11.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut .....	34
11.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut.....	36
11.7 Raportointi .....	36
11.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy sekä sopimusperusteinen varautuminen .....	37
11.9 Laadunvalvonta ja omavalvonta.....	39
12 Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita .....	40
13 Palvelusetelin arvo .....	41
13.1 Palvelusetelin hintojen muutokset.....	41
13.2 Maksut palvelusetelipalveluissa .....	41
14 Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet.....	42
14.1 Yleistä.....	42
14.2 Yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet...	43
14.3 Ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet .....	43

15	Liitteet .....	44
----	----------------	----

# I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

## 1 Sääntökirja

### 1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §: ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §: n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §: n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

### 1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa

## 1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.8.2023

## 2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §: n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialue saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja
3. **Palvelusetelilakia** sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
4. **Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
5. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).
6. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.
8. **Hintakatolla** tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy hyvinvointialueen maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Lapin hyvinvointialueen päättäessä asettaa palvelun

hinnalle hintakaton (ennalta määritelty palvelun hinta), se määrittää palveluntuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Enimmäishinta voi olla yksi hyväksymiskriteereistä palvelusta riippuen.

## 3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 3.1 Asiakkaan asema

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta; laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä. Palvelusetelin saanut asiakas, valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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

## 3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.



Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakeja. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

#### **Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet**

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 2, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt Lapin hyvinvointialueella noudatettavan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjan. Asiakirjassa määritellään hyvinvointialueen tietoturvallisuuden päämäärät, periaatteet ja toteuttaminen. Palveluntuottajan noudattaa liitteen 3 mukaista tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite -tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (Liite 4. Ohje LHA osto Granite koulutusohje).

## Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään, joka täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottajan tulee noudattaa oheista Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista).

Rekisterinpitäjä suosittelee, että palveluntuottaja siirtyy kanta-soveltuvuuteen, jotta rekisterin käyttöoikeus voidaan ottaa käyttöön, kun se tulee mahdolliseksi asiakas/potilasjärjestelmän osalta.

## Tietoturvapoikkeamat ja vahingonkorvaukset

Lapin hyvinvointialue on määritellyt tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt liitteessä 5. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 5 mukaisesti (liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 1 henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 7 vahingonkorvaus ja vastuun rajoitukset. Tietosuojalainsäädäntö edellyttää koko vahinkotapahtuman korvaamista. Palveluntuottaja on vahingon aiheuttaessaan vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämistä vaatimuksista, vahingoista (sekä välittömistä että välillisistä), kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista sanktioista, joita rekisterinpitäjälle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitettä tai tietosuojalainsäädäntöä.

## Arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan veloituksetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 6 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje). Arkistointi- ja käsittelyohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

## Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja

potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja 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 salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen (liite 7. LHA ostot salassapito- ja käyttäjäsitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät ja opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta.

## Etäpalvelu

Video- ja kuvapuhelinpalvelun kautta tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja käyttää ensisijaisesti etäyhteysvälinettä, joka on suunniteltu sote-toimintaympäristöön ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 8 ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä etäyhteyksiä käytettäessä (liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä). Tietosuojalain ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa.

# 4 Palveluntuottaja

## 4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu hakulomakkeiden yhteydessä.

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään 30 vrk kuluessa siitä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi liitteineen. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569).

### Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valtakunnalliselta toiminnalta,

- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluseteli hakemuksen taikka vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista. Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen Tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

## 4.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

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

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassapidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (1050/2018) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin. Palvelun keskeytyessä palveluntuottajalle korvataan vain palvelussa toteutuneet läsnäolopäivät tai toteutunut palvelu.

## Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§: ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä. annetun asetuksen (608/2005) tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä.

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen.

Työnantajan on omavalvonnan keinon huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että ammattihenkilöstön (Sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, toimintaterapeutti) tehtävänkuvat on tarkasti määritelty ja että tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, 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.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

### 4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Lapin hyvinvointialueen vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan.

Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaiden tulee täyttää sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisperusteet. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Lapin hyvinvointialueen hyväksymät palveluiden piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen.

### 4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä hyvinvointialueen viranhaltijalle sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut asiakassuunnitelman
3. Tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa.

Palveluita annetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

### **Asiakas kieltäytyy palvelusetelistä**

Mikäli asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, silloin asiakas ohjataan Lapin hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, § 6)

## **4.5 Valvonta**

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Valvontaa toteutetaan voimassa olevan Lapin hyvinvointialueen valvontaohjelman mukaisesti.

## **4.6 Vastuut ja vakuutukset**

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.



Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltei osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

## 4.7 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe.

Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk: n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk: n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan.

Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.

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

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 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.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman

huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. 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. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

## 4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

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 palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

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

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. 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.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

## 5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli 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 tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

## 6 Palvelun laskutus ja hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli laskutusjärjestelmä.

Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelujärjestelmä, joilta käy ilmi käyntiosoitiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

### 6.1 Lapin hyvinvointialue

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalaute.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.7).

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka-, laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

## 6.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelisääntökirjojen palvelukohtaisissa osiossa määritellään ne palvelut, joista palvelun käyttäjältä menee omavastuu sekä ne palvelut, joista ei mene omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajalla on virheitä laskutuksessa, ne täytyy korjata niin hyvinvointialueen kuin asiakkaan laskutuksen osalta. Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto-, matkakulut tai muita kuluja.

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimusmallin.

## 7 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä

sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 8 Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeustapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

### Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue

OVT: 003732213326

Operaattoritunnus: 003721291126

Y-tunnus: 3221332-6

**Kirjaamo:** kirjaamo@lapha.fi

### Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue

PL 8056

96101 Rovaniemi

**Käyntiosoite:** Hallituskatu 20 B, Rovaniemi

## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

### 9 Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen

#### 9.1 Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut järjestetään pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja mielenterveyslain (1116/1990) perusteella.

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä (sosiaalihuoltolaki 21 §).

Asumispalveluja järjestetään omassa kodissa, palveluasunnoissa ja / tai tukiasunnoissa, joissa tuetaan henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen.

Palvelukokonaisuudet luokitellaan seuraavassa kolmeen ryhmään mielenterveyskuntoutujan tuen tarpeen ja asumismuodon perusteella: tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen.

#### 9.2 Tuettu asuminen

Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. (Sosiaalihuoltolaki 21a §)

Tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettu asuminen edustaa itsenäisintä asumisen muotoa: asiakas asuu joko yksityisasunnossaan tai tukiasunnossaan.

Tuettu asuminen soveltuu niille, joka selviytyvät päivittäisistä toimistaan melko hyvin, mutta tarvitsevat kuitenkin tukea arkeensa. Tuetussa asumisessa ihmistä autetaan elämään itsenäisesti omassa kodissaan.

Tuetun asumisen palvelun sisältö muodostuu asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Palvelussa toteutettavan palvelun sisältö määritellään asiakkaan yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa. Asiakassuunnitelmaan pohjautuva toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa.

Tuettu asuminen tarkoittaa säännöllistä, toteuttamissuunnitelmaan perustuvaa mielenterveyskuntoutusta, johon liittyy myös kotiin annettavia tukipalveluja. Tavoitteena on itsenäisen asumisen tukeminen ja mahdollistaminen. Usein se toteutetaan terveyden- ja sosiaalihuollon yhteistyönä.

Asumisen tukitoimet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa. Kuntoutuksen avulla kuntoutuja opettelee sairauden hallintaa ja häntä tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään virikkeellistä vapaa-ajan toimintaa.

Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan hyvää elämää ja itsenäistä suoriutumista omassa kodissa ja omissa asioissa sekä tukea ja motivoida asiakasta osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Tuetun asumisen palvelu on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Tuetun asumisen palvelua tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palvelussa annettavalla ohjauksella, tuella ja palveluilla vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja asumisen taitoja, tuetaan asiakkaan oma-aloitteisuutta ja omatoimista suoriutumista, vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistetään pystyvyyden kokemusten syntymistä asiakkaalle.

Asiakkaan sujuvaa omannäköistä arkea tuetaan asiakkaan palvelutarve, toimintakyky, voimavarat, terveys ja hyvinvointi huomioivalla tavalla.

Asiakkaan kotona asumista voidaan tukea päivittäisten henkilökohtaisten toimien (esimerkiksi ruuanlaiton ja hygienian, terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja edistämisen, turvallisuuden), kodinhoidollisten toimien (esimerkiksi siivouksen, tiskauksen, vaatehuollon), palvelujen hankinnan ja niihin hakeutumisen (esimerkiksi terveyden- tai sairaanhoidon palvelut) ja palvelujen käytön (esimerkiksi julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen, terveydenhuollon palvelut) ja asiointien (esimerkiksi viranomaiset) sujumisessa sekä tukemalla asiakkaan lääkeshoidon toteutumista yksilöllisen lääkehoidosuunnitelman mukaisesti.

Lisäksi asiakasta voidaan hänen tarpeensa mukaan tukea sosiaalisten verkostojen (esimerkiksi omaiset, läheiset, ystävät, tuttavat) säilyttämisessä sekä tukea ja motivoida asiakasta osallistumaan kodin ulkopuolisten tahojen (esimerkiksi järjestöt, yhdistykset) järjestämään toimintaan (esimerkiksi ystävä- ja vapaa-ajan toiminta, opiskelu) tai tukea ja motivoida tarpeenmukaisesti palveluihin (esimerkiksi työtoiminta, avotyötoiminta, päivätoiminta, kuntoutuspalvelut).

Asiakkaan ohjauksen ja sosiaalipalvelujen tarve on pääasiallisesti säännöllistä, ennakoitavaa ja jatkuvaluontoista. Henkilökunnan läsnäolo ja ohjaus on viikoittaista, tilapäisesti myös päivittäistä tarpeen niin vaatiessa. Henkilökunta on muulloin tavoitettavissa puhelimitse.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palvelusta vastaavalle viranhaltijalle viipymättä asiakkaan palvelutarpeen olennaisesta muuttumisesta ja esimerkiksi toimintakyvyn heikentymisestä tai lisääntymisestä.

## 9.3 Yhteisöllinen asuminen

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. (Sosiaalihuoltolain 21b §)

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan viranomaisten asiakassuunnitelmaan perustuvaa palvelukokonaisuutta, joka intensiivisesti kuntouttaa, tukee ja ohjaa mielenterveysongelmansa vuoksi apua tarvitsevaa asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti asumisestaan.

Yhteisöllisessä asumisessa mielenterveyskuntoutujalla on soveltuva, kodinomainen asunto ja sinne järjestetään osavuorokautisesti asiakkaan tarvitsemaa hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan tarvitsemaa tukea, ohjausta ja palveluja. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan asumista tukevat hoito-, hoiva-, huolenpito- ja niihin liittyvät palvelut ovat asiakassuunnitelman mukaisia ja pääsääntöisesti ennakoitavia, jatkuvaluontoisia ja säännöllisiä. Asunto ja siihen kiinteästi liitetyt asiakkaan tarpeenmukaiset palvelut muodostavat toiminnallisen kokonaisuuden, joka tukee asiakkaan asumista, hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista.

Yhteisöllinen asuminen on usein asumista ryhmäasunnossa tai asumista itsenäisessä asunnossa. Toimintaan sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen kuntoutus ja asiakkaan toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen.

Yhteisöllisessä asumisessa asunnon hallinta perustuu asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) mukaiseen vuokrasopimukseen ja asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelasta tulosidonnaista asumistukea vuokratukustannuksiin.

Palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan erikseen tukipalveluina, kotihoitona ja tarvittaessa muina sosiaali- ja terveystalvöluina. Hyvinvointialue voi järjestää yhteisöllisen asumisen omana toimintana, kotihoidon sekä tukipalveluiden palvelusetelillä tai ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta.

Yhteisöllisen asumisen tavoitteena on tukea asiakkaan hyvää elämää ja itsenäistä suoriutumista turvallisessa ja viihtyisässä kodissa sekä tukea ja motivoida asiakasta osallistumaan kodin ja sen ulkopuoliseen toimintaan. Yhteisöllinen asuminen on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja palvelua tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palvelussa annettavalla ohjauksella, tuella ja palveluilla edistetään ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia, tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan asumisen taitoja ja oma-aloitteisuutta sekä omatoimista suoriutumista, vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistetään pystyvyyden kokemusten syntyä asiakkaalle.

Asiakas tarvitsee henkilökunnan tukea, ohjausta, kannustusta ja seurantaa asumisessa sekä asioinnissa. Toiminnan painopisteenä on moniammatillinen kuntoutus ja toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Asiakasta ohjataan harjaantumaan sairauden kanssa selviytymistä, joka kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin, kuten ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan ulkopuoliseen päivä- ja työtoimintaan.

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



Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään kotihoidon palvelusetelillä, jonka arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Hoito- ja hoivapalveluiden osalta myönnetystä palvelusetelistä asiakas maksaa omavastuuosuuden.

Palveluntuottaja järjestää asumiseen liittyvät palvelut (esim. avustaa liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa) sekä asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi tarvittavat palvelut.

Tavoitteena on, että asiakas pystyy siirtymään portaittain kevyemmin tuettuun asumismuotoon ja mahdollisesti myöhemmin omaan asuntoon ja selviytymään jatkossa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa.

Asiakassuunnitelmaan perustuen palveluntuottajan nimeämä asiakkaan omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman, jossa määritellään muun muassa palvelun toteuttamisen käytäntö.

Palvelu on mitoitettava asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen mukaan, samoin kuin tilat ja niiden varustelu. Lisäksi asumisyksikössä on oltava riittävästi lupa- tai rekisteröintiviranomaisen päätöksen mukaista henkilökuntaa asiakasrakenteeseen nähden. Asiakkaat eivät tarvitse ympärivuorokautista hoitoa, mutta asiakkailla on aina oltava mahdollisuus tavoittaa henkilökunta puhelimitse tai turvarannekkeen tms. avulla.

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran (sisältää veden, lämmityksen ja sähkön) ja tukipalvelumaksut.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan asiakkaan tarvitseman hoidon, huolenpidon ja palvelut viikon jokaisena päivänä klo 7.00–21.00 välisenä aikana.

## 9.4 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokauden ajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelussa asiakas saa viikon jokaisena päivänä tarvitsemansa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa sekä palveluja ja ohjausta, apua, tukea ympärivuorokautiseen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. (Sosiaalihuoltolaki 21c §)

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

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asuminen ja palvelut muodostavat kiinteän kokonaisuuden. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja järjestää asiakkaalle oman henkilökohtaisen asunnon tai huoneen. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelasta tulosidonnaista asumistukea vuokratukustannuksiin.

Palveluasumista on toteutettava niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan.

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

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilön tarpeen mukaan pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti. Lyhytaikainen palveluasuminen voi olla tilapäistä tai säännöllisesti toistuvaa. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen järjestetään tarkoitukseen varatuissa asumispalveluyksiköissä. (Sosiaalihuoltolaki 21c §)

Mielenterveyskuntoutujaa avustetaan hänen päivittäisissä toiminnoissaan, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, ruokailun järjestämisessä, siivouksessa ja pyykinpesussa sekä lääkärin ohjeiden mukaisessa lääkehoidossa. Lisäksi harjoitellaan itsenäistä päätöksentekoa, raha-asioiden hoitoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa ja sosiaalista kanssakäymistä. Tavoitteena on vastuullinen ja toisia ihmisiä huomioiva eläminen yhteiskunnassa.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa mielenterveyskuntoutuja voi kokea elämänsä arvokkaaksi, merkitykselliseksi ja turvalliseksi.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympäri vuorokautisen hoivan ja huolenpidon toimintayksikössä sekä asumista tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä lääkehoidon. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa asiakkaan tarvitsemien lääkäripalveluiden ja muiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen ja kuntoutuspalveluiden saamisesta.

Asiakasta tarvittaessa ohjataan, tuetaan tai avustetaan hänen päivittäisissä toiminnoissaan esimerkiksi henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, turvallisuudessa, peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailuissa, ruuanlaitossa, tiskauksessa, siivouksessa, vaatehuollossa ja pyykinpesussa, vuorokausirytmien toteuttamisessa sekä lääkehoidon toteuttamisessa yksilöllisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja

tuetaan tarvittaessa itsenäiseen päätöksentekoon, raha-asioiden ja muiden asioiden hoitamiseen ja asiointiin.

Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut asiakkaan kunnon ja toiveen mukaisesti (mukaan lukien suuhygienia, ihonhoito ja kynsien leikkaus) ja sisältäen suihkun. Mahdollistetaan myös saunassa käynti, mikäli kiinteistössä tai sen välittömässä läheisyydessä on sauna. Palveluun sisältyy myös asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen, suursiivoukset, ikkunoiden pesut sekä tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto. Jalkahoitajan erityispalvelut tilataan asiakkaalle erikseen sovitusti, ja niistä asiakas maksaa erikseen. Lisäksi toimintayksikkö vastaa suursiivouksesta, ikkunanpesusta ja loppusiivouksesta

Palveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Toimintayksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan asiakkaan arkeen.

Avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan toimintayksikön henkilökunnan toimesta. Kotityöt, arjen askareet, viriketoiminta (esim. leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva asiointi ja ulkoilu on osa kuntouttavaa toimintaa.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita tai vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita. Nämä asiakas maksaa itse.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelussa toteutettavan palvelun sisältö määritellään asiakkaan yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa. Asiakassuunnitelmaan perustuen palveluntuottajan nimeämä asiakkaan omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman, jossa määritellään muun muassa palvelun toteuttamisen käytännön sisältö.

Asiakas saa tarvittaessa yksikön henkilökunnalta tukea, apua ja ohjausta kodin ulkopuolelle suuntautuviin asumiseen liittyviin perustoimintoihin esimerkiksi säännölliseen ulkoiluun, lähikaupassa tai lähikirjastossa käyntiin tai asiointiin terveydenhuollossa. Asiakas saa tarvitessaan tukea, apua ja ohjausta liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla.

Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa asiakkaan toimeentulon turvaamisen varmistamisesta (esimerkiksi eri etuuksien tai edunvalvonnan hakemisen asiakkaan kanssa, laskujen maksamisen ohjaus).

Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy asiakkaan tarpeenmukainen toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta (palveluntuottajan järjestämänä toimintana tai kodin ulkopuolella järjestettyä toimintaa), joka tukee asiakkaan mielekästä elämää ja osallisuutta.

Asiakasta voidaan hänen tarpeensa mukaan tukea sosiaalisten verkostojen (esimerkiksi omaiset, läheiset, ystävät, tuttavat) säilyttämisessä sekä tukea ja motivoida asiakasta osallistumaan kodin ulkopuolisten tahojen (esimerkiksi järjestöt, yhdistykset) järjestämään toimintaan (esimerkiksi ystävä- ja vapaa-ajan toiminta, opiskelu) tai tukea ja motivoida tarpeenmukaisiin palveluihin (esimerkiksi työtoiminta, avotyötoiminta, päivätoiminta, kuntoutuspalvelut).

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan hyvää elämää ja itsenäistä suoriutumista turvallisessa, viihtyisässä kodissa ja osallistumista kodin ja sen ulkopuoliseen toimintaan.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Henkilökunnan työote on asiakkaan kuntoutumista edistävä. Palvelussa annettavalla ohjauksella, tuella ja palveluilla edistetään ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia, vuorovaikutustaitoja ja päivittäisiä asumisen taitoja, tuetaan asiakkaan oma-aloitteisuutta ja omatoimista suoriutumista, vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistetään pystyvyyden kokemusten syntymistä asiakkaalle. Asiakasta rohkaistaan toimimaan itsenäisesti kaikissa tilanteissa ja häntä kannustetaan ja aktivoidaan käyttämään omia voimavarojaan.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin hyvinvointialueen asukkaita, mikäli hän täyttää Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

## 10 Asumispalvelujen asiakkaat

Asumispalveluja järjestetään 18–64 vuotta täyttäneille Lapin hyvinvointialueen mielenterveyskuntoutujille palvelutarvettaan vastaavasti.

Asiakkaan palvelutarve johtuu mielenterveyden häiriön/psykkisen sairauden aiheuttamasta toimintakyvyn alentumisesta ja tuen tarpeesta suoritua päivittäisistä tavanomaisista asumiseen ja itsenäiseen elämiseen liittyvistä toiminnoista.

Mielenterveyden häiriön/psykkisen sairauden lisäksi asiakkaalla voi olla mm. somaattisia sairauksia, kehitysvamma, sosiaalisia ongelmia tai neuropsykiatrisia ongelmia. Asiakkaiden palvelutarve vaihtelee asiakkaan toimintakyvyn, tuen tarpeen ja omatoimisuuden mukaan.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Lapin hyvinvointialueen hyväksymät yhteisölliseen asumiseen tai ympäri vuorokautisen palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen yhteisöllisestä asumisesta tai ympäri vuorokautisesta palveluasumisen paikasta.

Palvelutuottajan on tarjottava ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli palvelutuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palvelutuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

# 11 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely

## 11.1 Yleistä

Mielenterveyskuntoutujien asumisen palvelusetelillä hankittavien palvelujen tulee tukea mielenterveyskuntoutujan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, edistää fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä yhteiskuntaan osallistumista. Toiminnan ja palvelun perusteena on asiakaslähtöisyys. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa sekä hänen toimintakykyään ylläpitävää ja edistävää.

### Asiakassuunnitelma

Asiakkaalle myönnetty asumispalvelu on tavoitteellista. Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma johon asiakkaan palvelut ja palvelulle määritellyt tavoitteet kirjataan. Asiakassuunnitelman laaditaan osallistuvat Lapin hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan lisäksi tarvittaessa asiakkaan omainen/läheinen, edunvalvojansa ja/tai asiakkaan hoivaan osallistuvat muut tahot. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palveluntuottaja tulee olla yhteydessä asiakkaan työntekijään, jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia.

### Toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle yksilöllisen ja asiakkaan kanssa tehtävää asumispalvelutyötä ohjaavan kirjallisen palvelun toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asiakkaan palvelun aloittamisesta/asiakassuunnitelman laatimisesta/asiakassuunnitelma tarkistamisesta. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja tavoitteita ja niiden toteuttamista. Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen palvelusetelituottajan tarjoamasta yksilöllisestä tuesta, avusta ja ohjauksesta. Suunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot. Suunnitelmassa korostuu kuntoutuminen kohti itsenäisempää tai kevyemmin tuettua asumista tai jos se ei ole mahdollista, asiakkaan nykyisen toimintakyvyn tukeminen.

Toteuttamissuunnitelma toimitetaan viipymättä laadinnan ja tarkistamisen jälkeen asiakkaan palvelusta vastaavalle hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain.

### Oma ohjaaja/vastuutyöntekijä

Asiakkaalle tulee nimetä asumisyksikössä omaohjaaja tai muu vastuutyöntekijä ja asiakas ja omainen/läheinen ovat tietoisia kuka asiakkaan oma ohjaaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata asiakkaan oma ohjaajaa säännöllisesti.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Lapin hyvinvointialueen tuottama oma toiminta.

Henkilöstövaatimukset, palvelun laatu, asuminen, tilat ja vuokrasuhde, ateriat, hoito ja hoiva sekä huolenpito ovat kuvattuna tässä sääntökirjassa ja niitä palveluntuottajan tulee noudattaa toimintaa järjestäessä.

Asumispalveluihin liittyvistä prosesseista ja kustannusvastuiden jakautumisesta on liite 9. Prosessi- ja kustannusvastuujakotaulukko.

## 11.2 Tilat ja toimintayksikön sijainti

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

Palveluntuottajan toimitilojen mukaan lukien asiakkaille vuokrattavat asunnot ja huoneet tulee olla tarkoituksenmukaiset sekä Aluehallintoviraston tai Valviran toimiluvan tai valvontaviranomaisen ilmoituksenvaraisesta sosiaalipalvelusta tekemän rekisterimerkintäpäättökseen mukaiset ja hyväksytyt kyseiseen käyttötarkoitukseen.

Palveluntuottajan ylläpitämien asumisen tilojen ja kalusteiden tulee mahdollistaa asiakkaalle turvallinen, toimiva ja viihtyisä koti. Tilojen tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle, huolenpidolle, tuelle, ohjaukselle ja palveluille sopivat. Tilat ovat kodinomaiset ja tukevat asiakkaan itsenäisyyttä ja mahdollistavat yksityisyyden.

Asiakkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia asumisyksikössä tai asuntoryhmässä esteettömästi ja turvallisesti myös apuvälineillä.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, sekä osallistuminen harrastus- ja viriketoimintaan. Asukkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Palveluntuottajan asumisyksikössä tai asuntoryhmässä on oltava viihtyisät ja kodikkaat yhteiset ruokailu- ja keittiö- ja kodinhoitotilat sekä muita yhteisiä oleskelu- ja seurustelutiloja yhteisöllistä toimintaa varten. Asuinympäristössä on oltava riittävät ulkoilumahdollisuudet ja tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan.

Asumisyksikössä on tilat, joissa asiakas voi itsenäisesti tai ohjattuna pestä pyykkiä ilman erillistä korvausta. Asumisyksikössä on keittiö/keittotila jossa asiakas voi toimintakykynsä mukaan yhdessä henkilökunnan kanssa tai itsenäisesti harjoitella ruoanvalmistusta.

Asumisyksikössä on asiakkaiden käytössä maksuttomasti tietokone ja verkkoyhteys.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja järjestää asiakkaalle oman henkilökohtaisen asunnon tai huoneen. Asunnolla tarkoitetaan asiakkaan erillistä omaa vuokra-asuntoa, joka on esimerkiksi rivi- tai kerrostalossa sijaitsevassa asuntoryhmässä. Asunnossa on oma sisäänkäynti. Huoneella tarkoitetaan asumisyksikössä sijaitsevaa asiakkaan käytössä olevaa tuottajalta vuokrattua asuinhuonetta. Asuinhuone on huonetila, joka on tarkoitettu jatkuvaan asumiskäyttöön.

Huoneiden/asuntojen koon tulee täyttää lupaviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat.

Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle. Asiakkaalta edellytetään ottamaan tavanomainen kotivakuutus, omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta.

Asiakkaiden käteisvaroille, lääkkeille yms. tulee olla lukittavat säilytystilat.

Pääsääntöisesti asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista.

Asukkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla mahdollisuus tutustua yksikköön ennakkoon.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä hyväksytty kirjallinen pelastussuunnitelma.

## 11.3 Palveluntuottajan henkilöstövaatimukset

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) sekä asetuksen (153/2016) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä.

Henkilöstön lukumäärän tulee vastata tilaajan palvelulta edellyttämää henkilöstömitoitusta (ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vähintään 0,4–0,8 hoitajaa/asiakas) ja valvontaviranomaisen myöntämää toimilupaa tai valvontaviranomaisen rekisterimerkintäpäättöstä tuottajan ilmoituksenvaraisesta sosiaalipalvelusta.

Henkilöstömitoituksen on oltava sellainen, että jokaiselle asiakkaalle voidaan turvata hänen perusoikeutensa ja palvelutarvetta vastaavat palvelut. Yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy.

Palveluntuottajan tulee huomioida henkilöstörakenne kokonaisuudessaan, sen mukaan mikä on tarkoituksenmukaista ja millaisella henkilöstörakenteella vastataan parhaiten asiakkaiden palvelutarpeeseen. Henkilöstön määrä tulee suhteuttaa asiakkaiden palvelutarpeisiin. Asiakkaiden palvelutarpeiden mukaan määräytyy työvuorossa oleva henkilöstön ammatillinen osaaminen ja tutkinnot. Palveluntuottajan tulee suhteuttaa hoiva-avustajien määrä työvuorossa oleviin sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisiin työntekijöihin ja luvannukaisiin henkilöstömääriin.

Asumispalveluja tuottavalla toimintayksiköllä on nimetty toiminnasta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä on kirjallinen ja selkeä tehtävänkuva, jossa on määritelty johtamisen vastuut ja valtuudet. Vastuuhenkilön on työskenneltävä yksikössä luvanmukaisesti. Vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta tai sitä alemmalla osuudella välittömän asiakastyön ajan osalta. Vastuuhenkilön välitön asiakastyö kirjataan työvuoroluetteluun.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset eli muun muassa siitä, että sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävästi henkilöstöä, jonka koulutustaso ja ammattitaito mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista osaamista palvelussa tarvitaan. Työntekijöillä on asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Vastuuhenkilö vastaa yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelun tuottamiseksi ja jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilökunnan määrä ja osaamisen variaatiot tulee suunnitella ja mitoittaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Kaikissa työvuoroissa tulee taata asiakkaiden palvelujen turvallinen saaminen. Jokaisessa työvuorossa on riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkelupa.

Vastuuhenkilöllä on oltava sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46a §:n 3 momentin mukainen kelpoisuus. Vastuuhenkilöllä on mielenterveystyöhön soveltuva vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto ja alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Lisäksi vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään kahden (2) vuoden työkokemus mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentelystä sekä vähintään kahden (2) vuoden työkokemus esimiestehtävistä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalta. Tuottajan tulee olla yhteydessä tilaajaan, mikäli vastuuhenkilö vaihtuu. Uuden vastuuhenkilön tulee täyttää asetetut vaatimukset.

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

Palkatessaan sosiaali- ja /tai 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 eri tehtävissä toimivien työntekijöiden tehtävänkuvat ovat kirjallisesti määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Kaikkien näiden asiakirjojen tulee



olla palveluyksikössä saatavilla pyydettyä. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista asiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

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

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

Toimintayksiköllä on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö.

Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan täydennyskoulutuksesta ja asiakaskohtaisesta perehdyttämisestä. Tuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma uusien henkilöiden kouluttamiseksi ja/tai perehdyttämiseksi. Pakkaamattomia tai helposti pilaantuvia tuotteita ruuan valmistuksessa käsittelevillä työntekijöillä on oltava elintarvikelain (297/2021) mukainen todistus elintarvikehygienisestä osaamisesta (hygieniapassi).

## 11.4 Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

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

Asumispalvelua tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Kuntouttava työote sisältää työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön. Kuntouttavalla työotteella tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan sosiaalisen, fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn voimavaroja sekä kokemusta elämän merkityksellisyydestä. Asiakasta autetaan löytämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan sekä hyödyntämään niitä. Kuntouttavan työotteen mukaisesti asiakasta ohjataan tekemään asioita omatoimisesti oman kykynsä, osaamisensa ja voimavarojensa mukaisesti työntekijän tarvittaessa ohjatessa asiakasta hänen omatoimisuuttaan tukien. Työntekijä etsii yhdessä asiakkaan kanssa keinoja toimintakyvyn, voimavarojen ja itsenäisen toimimisen tueksi ja kehittämiseksi.

Asiakkaan arkielämän hallintaa on tuettava asukkaan palvelutarve, toimintakyky ja voimavarat huomioivalla tavalla. Asukkaan omaehtoista toimintaa tukevia taitoja tulee vahvistaa arjen toiminnoissa. Asukkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin ja palveluyksikössä tulee toteuttaa kuntouttavaa työtettä.

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

Palveluyksikön tulee huolehtia ja avustaa asiakasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali- ja terveyspalveluissa ja muissa viranomaisissa asioimisissa.

Palveluyksikön henkilöstön tulee olla asiakkaan tukena asiointeihin liittyvissä kuljetusjärjestelyiden toteuttamisessa sekä tarvittaessa toimia saattajana.

Asiakas ja tarvittaessa asiakkaan omainen osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Myös asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin. Asukkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti.

Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioden hoidossa (raha-asioden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja).

Palveluntuottajan tulee varmistaa ja valvoa, että asukkaalle kuuluvat etuudet ovat ajan tasalla ja huolehtia niiden hakemisesta yhteistyössä asukkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

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

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus oman valintansa mukaan osallistua mm. kulttuuri- ja vapaa-ajan sekä yhteiskunnalliseen toimintaan. Asukkaan osallistumista ja sosiaalisia suhteitaan tuetaan.

## 11.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut

Asiakkaan asiakassuunnitelman mukainen ohjaus, tuki, hoito ja huolenpito ja muut palvelut (mukaan lukien kuntoutus) tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti, suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Asumispalvelun tulee perustua asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin asiakkaan omia voimavaroja, sosiaalisia suhteita ja verkostoja tukien.

Palveluntuottajan tulee vastata asukkaiden perushoivasta, hoidosta ja huolenpidosta, pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimista sekä hoidosta ja huolenpidosta akuuteissa sairastumistilanteissa. Asukkaan terveydentilaa on seurattava, arvioitava ja muutoksiin reagoitava. Henkilökunnan on huolehdittava, että asiakas saa

tarvitsemansa terveydenhuollon ja häntä ohjataan ja autetaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

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

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

Palveluyksikön tulee huolehtia ja avustaa asiakasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali- ja terveystoimissa ja muissa viranomaisissa asioimisissa.

Palveluyksikön tulee vastata asiointeihin liittyvistä kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa toimia saattajana.

Toimintayksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito). Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä toimintayksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/johtaja vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat (liite 10. Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma).

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

Asikkaan tarvitsemat julkiset lääkäripalvelut järjestetään hyvinvointialueen toimesta. Hyvinvointialue vastaa myös lääkärin tarvitsemista asiakkaiden hoitoon tarvitsemista hoitovälineistä.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan tavanomaisista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan asiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla lääkäriä.

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

Hoitotarvikkeiden osalta asumispalveluiden asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen asiakkaita. Asiakas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta. (Liite 11. Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluohje)

Hoitotarvikejakelun aloittamisesta sovitaan asiakaskohtaisesti toteuttamissuunnitelmassa.

## 11.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut

Asumispalvelut sisältävät asiakkaan päivittäisen ruokahuollon järjestämisen, joka toteutetaan asiakkaan tarpeen ja mielipiteen mukaisesti joko ohjaamalla ja tukemalla asiakasta aterioihin tarvittavien tarvikkeiden hankinnassa ja aterioiden valmistamisessa tai ohjaamalla ja tukemalla asiakasta valmisruokien hankkimisessa ja lämmittämisessä tai palveluntuottajan ateriapalveluilla.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palvelusetelituottajan järjestämänä päivittäiseen ruokailuun. Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupala, lounas, välipala ja iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä asukkaan niin halutessa myöhäisiltapala/yöpala. Asiakkaiden yöpaasto saa olla korkeintaan 11 tuntia.

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

Erytisruokavaliot tulee järjestää niitä tarvitseville asiakkaille (Valtion ravitsemusneuvottelukunta suosituksen 2014). Yksikössä on oltava ja nähtävillä pidettävä elintarvikeviraston (Evira) määrittelemä omavalvontasuunnitelma.

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

Huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

Muu kuin ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas voi halutessaan hankkia ateriapalvelun tai osan siitä myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin asiakas vastaa ateriapalvelusta/ aterioista ja kustannuksista.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta aterioista kohtuullisen kustannusten suuruisen maksun. Kohtuullisen ateriapäivän ja yksittäisten aterioiden hintana pidetään Lapin hyvinvointialueen vahvistamaa ruokapalveluiden hinnaston mukaisia ateriapäivän tai yksittäisten aterioiden hintoja. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asukkaan toimeentulon edellytyksiä.

## 11.7 Raportointi

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan hyvinvointialueelle toiminnastaan.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle vuosittain seuraavat selvitykset ja raportit sähköisesti kuluvan vuoden maaliskuun loppuun mennessä:

- Toimintakertomus, josta ilmenee palveluntuottajan palveluasumisen palveluissa järjestämä viriketoiminta
- Yhteenvertoraportti asumisyksikön haitta-, uhka- ja poikkeamatapahtumista (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat)
- Päivitetty omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelma
- Yhteenvertoraportti yksikön toimintaa tai palvelua koskevista reklamaatioista tai muistutuksista vastauksineen.
- Muut asumispalveluyksikön tuottaman palvelun laadun ja toimintaedellytysten valvonnan toteuttamiseksi tilaajan edellyttämät suunnitelmat ja raportit
- Asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely ja kehittämissuunnitelma
- Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin annetuista vastauksista. Toimintayksikön vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu. 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 sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

## 11.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy sekä sopimusperusteinen varautuminen

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakas halutessaan saa aina yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta henkilökohtaisesti ja yhteisöllisessä asumisessa asiakas saa yhteyden henkilökuntaan klo 7.00–21.00 välisenä aikana.

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava valmiussuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja erityistilanteita varten. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palveluntuottajan tulee ensitilassa raportoida hyvinvointialueelle asumispalvelussa

tapahtuneet vakavat tapaturmat ja läheltä piti - tilanteet. Vakavien tilanteiden jälkeen palveluntuottajan tulee järjestää ensitilassa yhteinen tilaisuus hyvinvointialueen kanssa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteet.

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, noudattaa kansallisia ja paikallisia ohjeita sekä sovitusti huolehtii asiakkaiden rokotuksista.

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

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

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

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

Palveluntuottaja vastaa siitä, että poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

Kameravalvonta on sallittua vain, jos se täyttää lainsäädännön vaatimukset. Rikoslaissa (531/2000) on säädetty rangaistavaksi muun muassa henkilön oikeudeton katselu tai kuvaaminen teknisellä laitteella (salakatselu) ja vastaavasti oikeudeton kuuntelu teknisellä laitteella (salakuuntelu) kotirauhan suojaamassa paikassa, kuten asunnoissa. Salakatselusäännöksen perusteella kiellettyä on myös henkilön teknisellä laitteella tapahtuva katselu tai kuvaaminen esimerkiksi käymälässä, pukeutumistilassa tai muussa vastaavassa paikassa. Jos kameravalvonta on tallentava, siihen on sovellettava tietosuojalain (1050/2018) säännöksiä riippumatta siitä, kuinka kauan tietoja säilytetään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatieto varautumisesta löytyy: STM ohje Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus.

Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja ovat esim. lakko, vesi-, sähkö-, lämpö- ja IT-häiriöt.

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 tilaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaajan pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen häiriötilanteisiin liittyvistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Korvauksen määrästä sovitaan tilaajan kanssa erikseen.

## 11.9 Laadunvalvonta ja omavalvonta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimukset.

Asumispalveluja tuottavan toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon tulee laatia sosiaali- ja erityishuollon asianmukaisuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki toimintayksikön sosiaalipalvelut ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet.

Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä 1/2014.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Palveluntuottajan velvollisuutena on omavalvonnan keinoin varmistaa omatoimisesti ennakolta tuottamiensa palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava toimintayksikön johdon eli yksikön toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä. Omavalvonnan tulee olla riittävän konkreettista ja käytännön työhön nivoutunutta, sekä toteutua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä ja osana koko henkilökunnan joka päivästä palvelujen käytännön tuottamista.

Omavalvonnan avulla palveluntuottajan tulee säännöllisesti seurata ja kehittää tuottamiensa palvelujen laatua päivittäisessä työssä.

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

Omavalvontasuunnitelman on sisällyttävä sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintayksikön menettelyohjeet. Sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 48–49 §, mikä velvoittaa sosiaalihuollon tehtävissä toimivaa työntekijää viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Toimintayksikön henkilökunnalla ja asiakkailla tulee olla lisäksi mahdollisuus säännöllisesti kertoa käsityksensä ja antaa palautetta yksikön toiminnasta ja mahdollisista epäkohdista.

Yksikön toimintaa tulee kehittää saadun palautteen perusteella. Omavalvonnan tulee olla koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista, seurantaa ja kehittämistä. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia

## 12 Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita

Yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista voidaan toteuttaa samaan rakennuskokonaisuuteen kuuluvissa tiloissa, ja rakennuskokonaisuuteen voi kuulua myös muita asuntoja. Jos asukkaan olosuhteet ja toimintakyky muuttuvat niin, että hänen on perusteltua siirtyä yhteisöllisestä asumisesta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, muutos on mahdollisuuksien mukaan toteutettava niin, ettei hänen tarvitse siirtyä toiseen asuntoon saadakseen tarvitsemansa palvelut. Jos asiakkaan etu edellyttää siirtymistä toiseen asuntoon, asiakkaan asuminen vahvempien palvelujen turvin on pyrittävä järjestämään ainakin samassa asuinympäristössä, esimerkiksi palvelukorttelissa.

Jos yksikössä on vapaa paikka, tulee palveluntuottajan neuvotella palvelusetelin saajan tai hänen laillisen edustajansa kanssa asiakkaan tilanteesta ja ottaa asiakas yksikköön, jos ei tule esiin sitä estäviä seikkoja.

Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja. Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä sovitaan erikseen.

Muiden palvelujen (muu kuin palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Näitä palveluja ei voi laskuttaa palvelusetelillä.



## 13 Palvelusetelin arvo

Tuetussa asumisessa käytetään kotihoidon ja tukipalveluiden palvelusetelijärjestelmää.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään kotihoidon palvelusetelillä, jonka arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Hoito- ja hoivapalveluiden osalta myönnetystä palvelusetelistä asiakas maksaa omavastuuosuuden. Tukipalvelut ovat kiinteähintaisia.

Asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä, vähintään arkisin toteutuva yhteisöllinen toiminta myönnetään tuotettavaksi palvelusetelillä, jonka arvo on kiinteähintainen ja tasasuuruinen.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan sääntökirjan mukaisen yhteisöllisen toiminnan ilman asiakkaalle koituvia lisäkustannuksia. Yhteisöllisen toiminnan osalta myönnetystä palvelusetelistä asiakkaalta ei peritä omavastuuta. Mahdolliset retket/pääsyliput tapahtumiin tai muut vastaavat maksut voidaan periä asiakkailta erikseen.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Lapin hyvinvointialueen tulee saada asiakkailta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Palvelusetelin enimmäisarvot hyväksyy Lapin hyvinvointialueen aluehallitus.

### 13.1 Palvelusetelin hintojen muutokset

Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle heinäkuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Myös aterioiden vuorokausihinnat määritellään vuosittain. Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asukkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen. Palveluntuottaja huolehtii tiedottamisesta asukkaille.

### 13.2 Maksut palvelusetelipalveluissa

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

Palveluseteli kattaa hoivan ja huolenpidon kustannukset.

Palveluseteliasiakas vastaa itse asumiskustannuksista, aterioiden kustannuksista, lääkkeistä, hoitotarvikkeista, henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista, vaatteista, silmälaseista ja yleensäkin omaan käyttöön tulevista tarvikkeista ja tavaroista.

Pitkäaikaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksu kuukaudessa voi olla enintään 85 prosenttia asiakkaan nettotuloista, joista on tehty laissa säädetyt vähennykset. Asiakkaalta ei saa periä pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa mitään erillisiä maksuja asumista tukevista palveluista, kuten aterioista. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksua määrätessä asiakkaan tuloista vähennetään lisäksi asiakkaan palveluasumisesta aiheutuvat asumismenot sekä lääkekustannukset.

Muu kuin ympärivuorokautisen asumisen palveluseteliasiakas hankkii halutessaan ateriapalvelut palvelusetelituottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta ateriamaksuja siinä laajuudessa, kun hän on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt.

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

Aterioista ja ylläpidosta voidaan periä enintään Lapin hyvinvointialueen aluehallituksen määrittelemien maksujen suuruiset maksut.

Asumisen menojen tulisi olla kohtuulliset. Asiakkaalta perimä vuokra ja muut asumiskustannukset (vesi- ja lämmityskustannukset) eivät saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuen laskennassa huomioon ottamia enimmäisasumismenoja paikkakunnalla.

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

## 14 Mielenterveyskuntoutujan asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet

### 14.1 Yleistä

Lapin hyvinvointialue tuottaa palvelusetelijärjestelmän avulla mielenterveyskuntoutujille suunnattuja asumispalveluita ainoastaan ympärivuorokautiseen asumiseen.

Tuetun sekä yhteisöllisen asumisen hoiva- ja hoitopalveluihin käytetään Lapin hyvinvointialueen jo aiemmin määriteltyjä kotihoidon sekä tukipalveluiden palveluseteleitä.

Tuetussa ja yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään kotihoidon palvelusetelillä, jonka arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Hoito- ja hoivapalveluiden osalta myönnettyistä palvelusetelistä asiakas maksaa omavastuusuuden.

Yhteisölliseen toimintaan tulee yhteisöllisen toiminnan palveluseteli.

## 14.2 Yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet

Yhteisöllisen toiminnan palveluseteli on maksu yhteisöllisestä toiminnasta. Yhteisöllisen toiminnan palveluseteli on asiakkaalle omavastuuton eli hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle kyseisen maksun asiakkaan saamasta yhteisöllisestä toiminnasta palveluyksikössä.

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 vastuuhenkilö

**Yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin arvo on 63,90 euroa /kuukausi.**

## 14.3 Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet

### 1. Ympäri vuorokautinen asuminen

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja/ tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse koko-aikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Hoivahenkilöstön vähimmäismäärän on oltava vähintään 0,4–0,6/asukas ja aina lupaviranomaisen määrittelemä määrä.

**Palvelusetelin arvo on 120 euroa/ vuorokausi**

### 2. Ympäri vuorokautinen vaativan tuen asuminen

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea ja myös osittaista aktiivista valvontaa kaikissa arki-elämän toiminnoissa sekä hoidollista apua. Asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja psyykkistä tukea. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Hoivahenkilöstön vähimmäismäärän on oltava vähintään 0,6–0,8/ asukas ja aina lupaviranomaisen määrittelemä määrä.

**Palvelusetelin arvo on 160 euroa/ vuorokausi**

## 15 Liitteet

- Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Liite 4. Ohje LHA osto Granite koulutusohje
- Liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje
- Liite 6. Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje
- Liite 7. LHA ostot\_ salassapito- ja käyttäjäsitoumus
- Liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä
- Liite 9. Prosessi- ja kustannusvastuujakotaulukko
- Liite 10. Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma (julkaistaan myöhemmin)
- Liite 11. Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluohje (julkaistaan myöhemmin)