



lapha.fi

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

# Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden palvelusetelisääntökirja

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 21.12.2022 § 456  
Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 20.12.2023 § 510



## Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA .....	4
1. Sääntökirja .....	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen .....	4
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika .....	5
2. Määritelmät .....	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	6
3.1 Asiakkaan asema .....	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	8
4. Palveluntuottaja .....	10
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä .....	10
4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet .....	11
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset .....	14
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi .....	15
4.5 Valvonta .....	15
4.6 Vastuut ja vakuutukset .....	16
4.7 Menettely sääntörikkomuksissa .....	16
4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	17
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 PALVELUKOHTAINEN OSIO .....	23
1. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut .....	23
1.1 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi .....	24
1.2 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta .....	25
1.3 Tilat ja toimintayksikön sijainti .....	27
1.4 Apuvälineet ja laitteet .....	28
1.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut .....	28
1.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut .....	30
1.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	31
1.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy .....	33
1.9 Laadunvalvonta/Omavalvonta .....	34
1.10 Raportointi .....	35



1.11	Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita.....	36
1.12	Palvelusetelin hintojen muutokset .....	36
1.13	Maksut palvelusetelipalvelussa.....	37
2.	Asumispalvelut.....	38
2.1	Kehitysvammalain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet .....	38
2.2	Itsemäärämisoikeus.....	39
2.3	Rajoittamistoimenpiteet ja niihin liittyvä päätöksenteko .....	41
2.4	Vammaispalvelulain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet .....	41
	Lainsäädäntö .....	43
	Liitteet .....	44



# I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

## 1. Sääntökirja

### 1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut 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) (jatkoissa 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, [kirjaamo@lapha.fi](mailto:kirjaamo@lapha.fi), 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 1.1.2023.

## 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 hyvinvointialueen 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 terveystalpalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalpalvelujen 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 aluvussa 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 hyvinvointialueen 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.

## 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 kuluttajansuojalakia. 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 kuluttajaoikeudenmukaisia 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. Palvelujentuottaja 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 Terveyden- 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-soveltavuuteen, 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 veloitusetta 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).

Tietosuoja asetuksen 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 veloitteet**

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä 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. Perustamislupa 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 asiakirjamerkinnät. 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 työtöteella.

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 myönnetyistä 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 miltään 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).

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka työskentelevät asiakkaan kotona, voivat laskuttaa matkakorvauksia Lapin hyvinvointialueelta. Aiemman käytännön mukaan osassa palveluja matkakorvauksia on voinut laskuttaa asiakkaalta ja osassa matkat ovat olleet omakustanteisia.

#### **Matkakorvausta voi hakea, jos**

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun



palveluseteli.

- Matka asiakkaan luona on **yli 5 kilometriä** palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea **enintään 50 kilometrin** yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on **0,53 euroa/kilometri**, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Muita erillisiä kustannuksia kuten 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- 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 määriteltyihin 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 hyvinvointialueen 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 valvomaa 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.



**lapha.fi**

**Lapin hyvinvointialue**

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

### **Verkkolaskuosoite**

Lapin hyvinvointialue  
OVT: 003703575029

Operaattoritunnukset:

003732213326210 Sosiaalipalvelut, perheiden ja työkäisten palvelut

003732213326240 Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut

003732213326270 Sosiaalipalvelut, ikääntyneiden palvelut

Y-tunnus: 3221332-6

### **Kirjaamo:**

[kirjaamo@lapha.fi](mailto:kirjaamo@lapha.fi)

### **Postitusosoite:**

Lapin hyvinvointialue  
PL 8041  
96101 Rovaniemi



## II PALVELUKOHTAINEN OSIO

### 1. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut

Vammaispalvelulainsäädännön uudistus on eduskunnan käsittelyssä. Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden palvelusetelisääntökirja perustuu nykyiseen voimassa olevaan lainsäädäntöön. Vammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten henkilöiden asumispalveluita.

Hyvinvointialueen on järjestettävä lain 8 §:n mukaisesti vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, päivätoimintaa, henkilökohtaista apua sekä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Hyvinvointialueella ei kuitenkaan ole erityistä velvollisuutta palveluasumisen eikä henkilökohtaisen avun järjestämiseen, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpitein.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain ([519/1977](#)) [1 §:ssä](#) tarkoitetulle henkilölle järjestetään kuitenkin hänen vammaisuutensa edellyttämiä palveluja ja tukitoimia ensisijaisesti tämän lain nojalla siltä osin kuin ne ovat hänen palveluntarpeeseensa nähden riittäviä ja sopivia sekä muutoinkin hänen etunsa mukaisia. ([19.12.2008/981](#)).

Kehitysvammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) (jatkossa kehitysvammalaki) mukaan annettavaa asumista. Kehitysvammalaissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja jotka eivät muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja. Erityishuollon tarkoituksena on edistää 1 momentissa tarkoitettun henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito.

Vaikeavammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) (jatkossa vammaispalvelulaki) mukaista palveluasumista, joka kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain (3.4.1987/380) 2 §:n mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.



Asumispalveluita järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista tai tukitoimista 371/2009). Asumispalvelu on tarkoitettu niille henkilöille, joilla on pitkäkestoinen, runsas ja monimuotoinen palvelutarve.

Vammaisten henkilöiden asumispalvelujen tavoitteena on turvata vammaisen henkilön mahdollisimman omaehtoinen elämä turvallisessa ja viihtyisässä kodissa. Asumispalvelujen tavoitteena on huolehtia vammaisen henkilön hyvinvoinnista ja arjen sujuvuudesta yksilölliset tarpeet, voimavarat ja toimintakyvyn rajoitteet huomioon ottaen, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä osallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen tukien. Asumispalvelujen tavoitteena on edistää vammaisen henkilön hyvinvointia omaehtoista elämää tukevalla ja kuntouttavalla työllä.

Vammaisten henkilöiden asumispalvelut sisältävät esteettömän asunnon sekä asumiseen liittyvät erilliset palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palvelut järjestetään palveluntuottajan ylläpitämässä asumisyksikössä, jossa palvelut voidaan järjestää yksittäiseen asuntoon, asuntoryhmään tai ryhmäkotiin. Asumispalveluissa asiakkaat saavat tarvitsemaansa tukea, apua ja palveluita itsenäisen elämän mahdollistamiseksi esimerkiksi avustamista liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaalle hyvinvoinnin, turvallisuuden, terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Lisäksi asiakkaita kannustetaan osallisuuteen ja vuorovaikutukseen.

## 1.1 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. Määritellyt asiakkaalle annettavan palvelun sisällön ja määrän

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisien kanssa. Arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan omaisten ja läheisten sekä muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena. Asumispalveluita annetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

Hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle asumispalvelusta palvelupäätöksen, kun myöntämisperusteet palvelulle





täyttyvät. Sosiaalityöntekijä tekee myös palvelusetelipäätöksen ja lähettää päätökset ja tiedot palvelusetelituottajista asiakkaalle. Päätöksessä on kuvattu asiakkaalle myönnetyn setelin arvo vuorokaudessa. Asiakas valitsee palvelusetelituottajista itselle sopivan palveluntuottajan.

Tämän jälkeen asiakkaan nimellä kirjoitetaan palveluseteli sähköiseen palvelusetelijärjestelmään, jossa se kohdennetaan asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Mikäli setelin arvossa tai palvelumuodossa tapahtuu muutoksia, niistä tehdään erillinen päätös prosessin mukaisesti. Tällöin entiset vielä voimassa olevat päätökset kumotaan ja mitätöidään.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana irtisanomisaika huomioiden, mutta ei kuitenkaan toistuvasti saman kuukauden aikana.

## 1.2 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta

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

Asumisen tukea on järjestettävä vuorokauden eri aikoina. Asumisen tuki mahdollistaa vaativaa ja monialaista apua ja tukea runsaasti ja jatkuvasti tarvitsevien vammaisten henkilöiden asumisen mahdollisimman itsenäisesti. Palvelut järjestetään palvelusetelituottajan ylläpitämässä asumisyksikössä. Palvelut voidaan järjestää asuntoryhmään tai ryhmäkotiin.

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

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä valitsemansa toimintakyvyn mittaristo, jolla voidaan arvioida asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä. Mittaristoa hyödynnetään asumisen avuntarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Mittariston perustana on huomioida asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat, toimintatavat sekä niiden hyödyntäminen yksilöllisesti. Lisäksi mittariston tavoitteena on ylläpitää ja tukea työntekijöiden kuntouttavaa työtettä.



## **Asiakassuunnitelma**

Vammaisen henkilön 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 kunkin asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmaan pohjautuvan yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman muuton jälkeen kuukauden kuluessa. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja tavoitteita ja niiden toteuttamista. Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen palvelusetelituottajan tarjoamasta yksilöllisestä tuesta, avusta ja ohjauksesta. Suunnitelmaan kirjattu tuki, apu ja ohjaus määräytyvät asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Suunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot.

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

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

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

## **Oma ohjaaja/vastuutyöntekijä**

Asiakkaalle tulee nimetä asumisyksikössä omaohjaaja tai muu vastuutyöntekijä ja tälle sijainen, ja näistä tulee kertoa asukkaalle ja tämän omaisille ja lailliselle edustajalle. Omaisilla ja edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata omaohjaajaa keskustellakseen läheisensä saamista ja tarvitsemista asumispalveluista. Henkilökunnan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan omaisten ja



laillisten edustajien sekä hyvinvointialueen ammattihenkilön kanssa niin, että asiakkaan suunnitelman mukainen hyvä hoito ja yksilöllinen toteuttamissuunnitelma toteutuvat. Asiakkaiden hyvä hoito varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden ja omaisten kanssa sekä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä.

### **Oma työntekijä**

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää palvelujen järjestämistä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti (SHL 38 §) sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä.

## **1.3 Tilat ja toimintayksikön sijainti**

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

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Asukkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Jos tilat ovat useassa tasossa tai kerroksessa, talossa on oltava hissi.

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

Asukkaalla tulee olla oma henkilökohtainen huone tai asunto. Huoneiden/asuntojen koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan 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. Asiakasta suositellaan ottamaan tavanomainen kotivakuutus, omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta.

Asiakkaalta ei saa periä takuuvuokraa.

Asukkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asukkaan huone/asunto tulee voida lukita



sisältä päin. Henkilökunnalla tulee kuitenkin aina olla nopea pääsy myös asukkaan lukittuun huoneeseen/asuntoon vaaratilanteessa.

Yksikössä on oltava huoneiden välillä riittävä äänieristys. Asiakas kalustaa ja sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaan ja omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitseman hoitosängyn hankinnasta.

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

Toimintayksikön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Asukkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla mahdollisuus tutustua yksikköön ennakkoon.

Palveluntuottajan palveluyksikön on sijaittava Lapin hyvinvointialueen alueella.

## 1.4 Apuvälineet ja laitteet

Asukkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamiseen tarvittavista välineistä ja laitteista esimerkiksi kiinteät suihkuistuimet ja tukikaiteet.

Henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, laitteet ja suojaimet, joita käyttää tai joiden käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta sekä muut tarvittavat kiinteästi asennettavat apuvälineet ovat palveluntuottajan hankinta- ja ylläpitovastuulla.

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

## 1.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut

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

Asukkaiden, hoiva, hoito ja huolenpito tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelun tulee perustua asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin asukkaiden omia voimavaroja sekä asukkaan 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.

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).

Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden 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.

Palveluyksikön tulee huolehtia ja avustaa asiakasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali - ja terveystilanteissa ja muissa viranomaisissa asioimisissa. Palveluyksikön tulee vastata asiointeihin liittyvistä kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa toimia saattajana.

Palvelutuottajan tulee huolehtia asukkaan liinavaate- ja vaatehuollosta asukkaan tarpeen mukaan.

Asukkaan kodin päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Kodin päivittäisestä siisteydestä tulee huolehtia yhdessä asukkaan kanssa silloin, kun se on asukkaan voimavarat huomioiden mahdollista.

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

Palvelutuottajan tulee huolehtia yhteistilojen asianmukaisesta puhtaanapidosta,



siisteydestä ja viihtyvyydestä.

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

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

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

Asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut järjestetään hyvinvointialueen toimesta. Lääkäripalvelut järjestetään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tarkoituksenmukaisella tavalla pääsääntöisesti palveluntuottajan tiloissa. 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 asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen ihmisiä. Asiakas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta. Hoitotarvikejakelun aloittamisesta sovitaan asiakaskohtaisesti toteuttamissuunnitelmassa.

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

## **1.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut**

Asumispalveluun kuuluu asiakkaiden päivittäisen ruokahuollon järjestäminen.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palvelusetelituottajan järjestämänä päivittäiseen ruokailuun. Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupala, lounas, välipala ja iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä asukkaalle 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.

Erityisruokavaliot tulee järjestää niitä tarvitseville asiakkaille (Valtion ravitsemusneuvottelukunta suositukset 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.

Asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

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

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

## 1.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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

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

Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveystieteiden 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.

Yksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan myöntäjän hyväksymä tutkinto ja työkokemus. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Johtamisella on myös tuettava työntekijöiden työhyvinvointia (SHL 46a §).

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

Palveluntuottajan on huolehdittava, että eri tehtävissä toimivien työntekijöiden tehtäväkuvat 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 pyydetessä. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista vammaisten asiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

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 vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista ja voimassa olevaa lääkelupaa osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Tukipalvelujen tuottamiseen eli välilliseen hoitotyöhön (mm. siivous, pyykkihuolto, aterian valmistus ja/tai ateriaan liittyvät valmistelut ja tiskaus), tulee osoittaa riittävä resurssi kaikkina viikonpäivinä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 53





§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai lain 54 §: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 (23/2006) mukainen todistus elintarvike- hygieenisestä osaamisesta.

## 1.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

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

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 ensi tilassa raportoida hyvinvointialueelle asumispalvelussa tapahtuneet vakavat tapaturmat ja läheltä piti - tilanteet. Vakavien tilanteiden jälkeen palveluntuottajan tulee järjestää ensi tilassa 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 sekä sairaanhoitopiirin infektioiden torjunta - yksikön kanssa, noudattaa kansallisia ja paikallisia ohjeita sekä sovitusti huolehtii asiakkaiden rokotuksista.

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

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

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas halutessaan saa aina yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asumispalveluiden palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissä kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina



vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta.

Palvelutuottajan on varmistettava myös käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuus ja turvallinen käyttö. Palvelutuottajan pitää mm. varmistaa, että laitetta 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.

## 1.9 Laadunvalvonta/Omavalvonta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palveluntarvetta sekä tavoitteita.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakas- ja omaispalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain. Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatituksensa.

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, laatumiseen 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 palvelutuottajan 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.

## 1.10 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
- yhteenvetoraportti asumisyksikön haitta-, uhka- ja poikkeamatapahtumista (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat)
- päivitetty omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelma
- yhteenvetoraportti 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.

## 1.11 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 tilaajan 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 palvelun tuottaja sopivat keskenään. Näitä palveluja ei voi laskuttaa palvelusetelillä.

## 1.12 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.

### 1.13 Maksut palvelusetelipalvelussa

Kehitysvammaisilta ja vammaisilta henkilöiltä ei voida periä maksuja asumispalvelua koskevana maksuina tai palvelumaksuina.

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.

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

Aterioista ja ylläpidosta voidaan periä enintään Lapin hyvinvointialueen aluevaltuuston määrittelemien maksujen suuruiset maksut. Lapin hyvinvointialueen määrittelemät tämänhetkiset maksut ovat: ateriamaksu 16,25 euroa/vrk ja ylläpitomaksu ryhmämuotoisessa asumisyksikössä 31,50 eur/kk ja asuntoryhmämuotoisessa asumisyksikössä 21,00 eur/kk. Jos asiakas on yhtäjaksoisesti poissa asumispalveluista, poissaolon kuudennesta poissaolopäivästä alkaen ei ylläpitomaksua peritä. Ylläpitomaksun päivähinta lasketaan jakamalla kuukausihinta 30:llä. Sairaala- ja laitoshoidojakson ajalta ei peritä ylläpitomaksua.

Asumisen menojen tulisi olla kohtuulliset. Kela on määritellyt asumisen kustannuksia eläkkeensaajan asumistuen saamisen ehdoissa.

Maksukäytännöstä ja maksujen suuruudesta tulee tiedottaa



palveluseteliasiakasta etukäteen. Vuokra on ilmoitettava euroina kuukaudessa. Vuokrasopimuksessa määritellään myös sähkön ja veden laskutus.

## 2. Asumispalvelut

### 2.1 Kehitysvammalain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet

#### **Palvelutuote 1. Yhteisöllinen asuminen**

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Asiakkaan palvelun ja tuen tarve vaihtelee siten, että asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti, mutta tarvitsee päivittäisissä toiminnoissa asumiseensa henkilökunnan avustamista, tukea, ohjausta, kevyttä hoivaa ja läsnäoloa sekä mahdollisesti pieniä hoitotoimenpiteitä. Asiakas voi tarvita apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, asioinneissa, liikkumisessa ja vuorovaikutuksessa. Ohjauksen tarvetta saattaa olla sosiaalisissa suhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita toistuvasti psyykkistä ja sosiaalista tukea. Asiakkaan avustaminen voi edellyttää apuvälineiden käyttöä tai valvontaa. Asiakkaat eivät pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Henkilökunta on paikalla päivittäin klo 7 – 22 välisenä aikana.

#### **Palvelusetelin arvo on 102 eur/vuorokausi**

#### **Palvelutuote 2. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen I**

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

#### **Palvelusetelin arvo on 127 eur/vuorokausi**

#### **Palvelutuote 3. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen II**

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista



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

### **Palvelusetelin arvo on 169 eur/vuorokausi**

#### **Palvelutuote 4. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen III**

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

### **Palvelusetelin arvo on 195 eur/vuorokausi**

#### **Palvelutuote 5. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen IV**

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

### **Palvelusetelin arvo on yksilöllinen**

## **2.2 Itsemäärämisoikeus**

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, asiakaslaki) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää



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

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

Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata, mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi; kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi; henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät; keinot, joilla henkilön palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä; rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

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

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





## 2.3 Rajoittamistoimenpiteet ja niihin liittyvä päätöksenteko

Kehitysvammalain 42 §:n mukaan erityishuollossa olevaan henkilöön saadaan soveltaa pakkoa vain siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä vaatii. Ennen yksilöön kohdistuvan rajoitustoimenpiteen käyttöä on selvittävät mahdollisuudet vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöön. Päätös, tilanteet ja toimenpiteet on aina kirjattava huolellisesti asiakirjoihin. Tahdonvastaisia toimia ei saa käyttää rangaistus- tai kurinpitokeinoina.

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

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

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

## 2.4 Vammaispalvelulain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet

### Palvelutuote 6. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen I

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

**Palvelusetelin arvo on 127 eur/vuorokausi**



## **Palvelutuote 7. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen II**

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

### **Palvelusetelin arvo on 169 eur/vuorokausi**

## **Palvelutuote 8. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen III**

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

### **Palvelusetelin arvo on 195 eur/vuorokausi**

## **Palvelutuote 9. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen IV**

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

### **Palvelusetelin arvo on yksilöllinen**



## Lainsäädäntö

Arvonlisäverolaki 1501/1993  
Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994  
Ennakkoperintälaki 1118/1996  
Kansanterveyslaki 66/1972  
Kuluttajasuojalaki 38/1978  
Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016  
Laki kansaneläkeindeksistä 456/2001  
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519  
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992  
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007  
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994  
Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006  
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380  
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999  
Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990  
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011  
Pelastuslaki 379/2011  
Potilasvakuutuslaki 948/2019  
Sosiaalihuoltoasetus 607/1983  
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014  
Terveydenhuoltolaki 1326/2010  
Tietosuojalaki 1050/2018  
Yleinen tietosuoja-asetus GDPR  
JulkiTerhikki / JulkiSuosikki  
Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa



## Liitteet

Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka

Liite 4. Ohje Lapin hyvinvointialueen osto - Granite koulutusohje

Liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje

Liite 6. Lapin hyvinvointialue; yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje

Liite 7. Lapin hyvinvointialueen 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)