

# Palvelusetelisääntökirja Vammaisten päivätoiminta

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Voimassa alkaen 1.6.2021

# Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo</b> .....	<b>2</b>
<b>Palvelukohtainen sääntökirja: Vammaisten päivätoiminta</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Palvelun tarkoitus ja sisältö</b> .....	<b>3</b>
1.1 Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen päivätoiminta .....	3
1.2 Päivätoiminnan tavoitteet .....	4
<b>2 Palvelusetelillä myönnettävä päivätoiminta</b> .....	<b>4</b>
2.1 Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo.....	4
<b>3 Palvelusetelin arvo</b> .....	<b>5</b>
3.1 Päivätoiminnan palvelusetelin arvon sisällön kuvaukset .....	6
3.2 Asiakkailta tulleet toiveet päivätoiminnan sisältöjen suunnittelun tueksi .....	7
<b>4 Palvelun laatuvaatimukset</b> .....	<b>8</b>
4.1 Yleiset laatuvaatimukset.....	8
4.2 Palvelusetelituottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	9
4.3 Siivous.....	10
4.4 Ravitseminen.....	10
4.5 Tietoturvasuus, tietosuojat ja kirjaaminen.....	10
4.6 Palvelujen laadun arviointi ja seuranta .....	11
4.7 Toimintakykyä ylläpitävä kuntoutus ja kuntouttava työote .....	11
4.8 Palvelusetelituottajan toimitiloja, välineitä ja laitteita koskevat vaatimukset .....	11
<b>5 Muut vaatimukset</b> .....	<b>12</b>
5.1 Palvelukerran peruminen ja keskeytys.....	12
5.2 Laskutus .....	12
5.3 Sopimusehdot palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	13
<b>6 Ohjauksen, seurannan ja valvonnan tarkoitus</b> .....	<b>13</b>
6.1 Palaute ja laatuvaatimukset.....	14
<b>7 Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet informoida tilaajaa</b> .....	<b>14</b>
7.1 Palvelusetelituottajan ostopalvelut ja alihankinnat.....	14
7.2 Palvelutason poikkeamat.....	15
<b>Liite 1. Vastuunjako ja tehtävät</b> .....	<b>17</b>
<b>Liite 2. Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset</b> .....	<b>19</b>
<b>Liite 3. Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa</b> .....	<b>20</b>
<b>Liite 4. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot</b> .....	<b>21</b>
<b>Liite 5. Vammaisten päivätoiminnan palvelusetelituottajahakemuksen liitteet</b> .....	<b>22</b>

# Palvelukohtainen sääntökirja: Vammaisten päivätoiminta

Jokaisessa Siun soten palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tämä palvelukohtainen sääntökirja sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

## 1 Palvelun tarkoitus ja sisältö

### 1.1 Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen päivätoiminta

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä 18–64 –vuotiaalle vaikeavammaiselle henkilölle päivätoimintaa, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin.

Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työikäistä työkyvyttöntä henkilöä, jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.

Päivätoimintaa järjestään myös kehitysvammalain nojalla (Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 2 §). Päivätoiminnan lähtökohtana ovat vammaisen henkilön yksilölliset tiedot, taidot ja kokemukset. Päivätoiminta on pääasiassa vammaisille henkilöille tarkoitettua viriketoimintaa, jonka tarkoitus on rytmittää arkea ja ylläpitää toimintakykyä.

## 1.2 Päivätoiminnan tavoitteet

Päivätoiminnan avulla pyritään vahvistamaan taitoja, joita vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista sekä edistämään sosiaalista vuorovaikutusta, joka parantaa elämän laatua ja ennaltaehkäisee psyykkisiä vaikeuksia. Päivätoiminnan tarkoituksena on lisätä vammaisten henkilöiden kontakteja kodin ulkopuolella.

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan sisällöstä ja yksilöllisestä laajuudesta sekä tavoitteista sovitaan tarkemmin asiakkaan palvelu/asiakassuunnitelmassa ja viranhaltijan palvelupäätöksessä.

Kehitysvammalain mukaisen päivätoiminnan sisältö ja tavoitteet määritellään palvelusuunnitelmassa ja erityishuolto-ohjelmassa, jossa määritellään, miten, missä ja missä laajuudessa päivätoimintaa järjestetään.

Päivätoiminnan tarkoituksena on lisätä vammaisten henkilöiden kontakteja kodin ulkopuolella, mutta päivätoimintaa on kuitenkin edelleen mahdollista järjestää esimerkiksi palveluasumisyksikön erillisissä tiloissa. Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen päivätoiminta on asiakasmaksulain 4 §:n mukaisesti maksutonta.

# 2 Palvelusetelillä myönnettävä päivätoiminta

## 2.1 Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja laatii asiakkaalle palvelu/asiakassuunnitelman, jossa määritellään palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet sekä asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukitoimet sekä asiakkaan vahvuudet, voimavarat, mielipide sekä toiveet yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelu/asiakassuunnitelmassa määritellään, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut toteutetaan. Päivätoimintaan voi osallistua 1–5 päivänä viikossa palvelu/asiakassuunnitelman mukaisesti. Käyntikerran pituus suunnitellaan yksilöllisen tarpeen mukaan 2–8 h/pv.

Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta sosiaalityöntekijä tekee viranhaltijapäätöksen asiakkaalle. Palveluseteliin on kirjattu myönnetty palvelu, palvelun tuntimäärä ja palvelusetelin voimassaoloaika. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta, asiakkaan luvalla omaiselta, edunvalvojalta tai päätöksen tehneeltä sosiaalityöntekijältä myönnetty palveluseteli. Palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea palvelusetelipalvelusta, mikäli asiakkaalle ei ole myönnetty palveluseteliä.

Asiakas valitsee itselleen sopivan päivätoiminnan tuottajan, jonka jälkeen päivätoiminnan tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Sopimuksessa on eritelty palvelusetelituottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaalta ei saa periä palvelusta omavastuuta. Sopimuksen lisäksi palvelusetelituottaja laatii asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelman yhteistyössä vammaispalvelun ja asiakkaan kanssa.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan Siun sotelle välittömästi tilattuun palveluun olennaisesti vaikuttavista asiakaskohtaisista muutoksista (esim. asiakkaan muutto, laitoshoido, terveydentilan oleellinen muutos, keskeytykset). Palvelusetelituottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu.

### 3 Palvelusetelin arvo

Päivätoimintaa voidaan järjestää kokoaikaisesti (käyntikerta 4–8 h) tai osa-aikaisesti (puolikas käyntikerta 2–3 h).

Päivätoiminnan laajuus, sisältö ja palveluluokka suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin- tai palvelu/asiakassuunnitelman teon yhteydessä. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä tekee viranhaltijapäätöksen, jonka jälkeen asiakas saa palvelusetelin käyttöönsä. Asiakas valitsee hyväksytyistä palvelusetelituottajista itselleen sopivimman.

Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palveluluokan mukaan. Viime kädessä palvelusetelin myöntäjä päättää luokan. Palveluluokan määrittelyssä ei kaikkien lueteltujen kriteerien tarvitse täytyä, vaan luokittelut sisältävät erilaisia lähtökohtia (sosiaalinen, psyykinen, fyysinen) tuen tarpeen määrittämiselle.

Palvelusetelit on jaettu neljään palveluluokkaan ja niiden arvot ovat seuraavat:

**Palveluluokka 1.** Osallisuutta tukeva toiminta, vähäisen tuen tarve: 55 euroa/ käyntikerta ja 35 euroa/puolikas käyntikerta

**Palveluluokka 2.** Vaativa, osallisuutta tukeva päivätoiminta. Kohtalainen tuen tarve: 70 euroa/ käyntikerta ja 45 euroa/puolikas käyntikerta

**Palveluluokka 3.** Erittäin vaativa, osallisuutta tukeva toiminta. Suuri tuen tarve: 105 euroa/ käyntikerta ja 70 euroa/puolikas käyntikerta

**Palveluluokka 4.** Asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan räätälöity palveluluokka: Hinta määräytyy yksilöllisen palvelu/asiakassuunnitelman mukaan tapauskohtaisesti. Palvelusetelin käyttöönotto vaatii erillisiä neuvotteluja vammaispalvelujen, asiakkaan ja palvelusetelituottajan kanssa, koska tuote ja hinta räätälöidään erityisin perustein asiakaskohtaisesti.

Kaikkien palveluluokkien asiakkailta on lomaoikeus Siun soten päivätoiminnan vuosikellon mukaisesti.

Päivätoiminta tulee resursoida kaikissa palveluluokissa siten, että toiminta on laadukasta, kaikkien asiakkaiden tuen tarpeet huomioivaa. Mikäli asiakas tarvitsee yksilöllistä ohjausta päivätoiminnassa, on se järjestettävä ensisijaisesti osana päivätoimintaa esimerkiksi ryhmäavustajan turvin.

Palvelusetelituottajan tulee toiminnassaan huomioida vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaiset säädökset päivätoiminnasta. Palvelusetelituottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet, palvelulle asetetut tavoitteet, toimintakyky sekä ikä. Palvelusetelituottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä.

Käyntikerran hinta ei sisällä asiakkaan kulkemista päivätoimintaan. Päivätoimintaan kuuluvat mahdolliset siirtymiset esimerkiksi retket sisältyvät käyntikerran hintaan.

Asiakkaan valitseman palvelusetelituottajan toimintayksikön sijainti huomioidaan palveluseteliä myönnettäessä. Asiakkaan kodin ja toimintayksikön välisen etäisyyden tulee olla kohtuullinen. Kohtuullisen matkan vertailukohtana käytetään matkaa Siun soten lähimpään oman päivätoiminnan yksikköön.

Palvelusetelituottaja hankkii ja kustantaa henkilöstön käyttöön tarkoitetut kertakäyttöhanskat, käsidesit ja muut henkilökunnan käyttöön tarkoitetut suojavarusteet.

### 3.1 Päivätoiminnan palvelusetelin arvon sisällön kuvaukset

#### **Osallisuutta tukeva toiminta, vähäisen tuen tarve**

Asiakas tarvitsee monipuolista tukea, ohjausta ja avustamista päivittäisissä toimissaan. Asiakas pystyy toimimaan melko itsenäisesti. Asiakas voi tarvita tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas kykenee vastavuoroiseen kommunikointiin ja pystyy toimimaan pienryhmässä. Toiminta tapahtuu ryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 6–8 asiakasta ohjattavanaan. Hinta 55 euroa/käyntikerta, 35 euroa/puolikas käyntikerta.

#### **Vaativa, osallisuutta tukeva päivätoiminta**

Asiakas tarvitsee paljon tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas kykenee vastavuoroiseen kommunikointiin, mutta voi tarvita kommunikoinnin apuvälineitä. Palvelussa saatetaan tarvita nostamisen ja siirtämisen apuvälineitä tai suorittaa hoitotoimenpiteitä. Asiakas pystyy toimimaan pienryhmässä. Toiminta tapahtuu ryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 4–5 asiakasta ohjattavanaan. Asiakas voi tarvita ryhmäavustajan toiminnan tueksi. Hinta 70 euroa/ käyntikerta 45 euroa/puolikas käyntikerta.

**Erittäin vaativa, osallisuutta tukeva toiminta, suuri tuen tarve**

Asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee esimerkiksi ryhmävustajan toiminnan tueksi. Asiakas tarvitsee tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas tarvitsee tukea kommunikointiin. Palvelussa saatetaan tarvita nostamisen ja siirtämisen apuvälineitä tai suorittaa hoitotoimenpiteitä. Asiakkaalla voi olla haasteellista käyttäytymistä. Toiminta tapahtuu pienryhmissä, jossa yhdellä ohjaajalla on keskimäärin 2–4 asiakasta ohjattavanaan. Hinta 105 euroa/ käyntikerta ja 70 euroa/ puolikas käyntikerta.

**Asiakkaan tarpeen mukaan räätälöity palveluluokka**

Asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea, ohjausta ja valvontaa kaikissa toimissaan. Asiakas tarvitsee paljon tukea tilanteiden ja ajankäytön hahmottamiseen. Asiakas tarvitsee paljon tukea kommunikointiin. Asiakkaalla voi olla haasteellista käyttäytymistä. Toiminta ja asiakkaan tarvitsema tuki räätälöidään yksilöllisen tarpeen mukaan. Hinta määräytyy yksilöllisen palvelu/asiakassuunnitelman mukaan tapauskohtaisesti.

**3.2 Asiakkailta tulleet toiveet päivätoiminnan sisältöjen suunnittelun tueksi**

Päivätoimintaan kuuluu kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminta voi sisältää esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjaannuttamista.

Asiakkailta tulleen palautteen mukaan päivätoiminnoilta toivotaan retkiä, ulkoilua, käsillä tekemistä, "tuunauskerhoja", erilaisten pelien pelaamista, käsitöitä, askartelua, taidepainotteista toimintaa esimerkiksi tanssia ja musiikkia, leipomista, valokuvausta, puutöitä ja nurmikonajoa. Asiakkaat toivovat myös enemmän uusien taitojen opiskelua esimerkiksi kuvataiteen eri osa-alueilta, web-kameran ja tietokoneen käyttöä sekä erilaisia luentoja. Asiakkaat haluaisivat myös käytännön taitojen harjoittelua esimerkiksi siivousta ja keittiötöitä.

Asiakkaat haluaisivat esittää enemmän toiveita päivätoiminnan sisältöihin. Päivätoimintaan toivotaan vaihtelua ja päivittäiseen lukujärjestykseen poikkeuksia. Asiakkaat toivovat mahdollisuutta vaikuttaa päivätoiminnan alkamisaikoihin ja päivätoimintapäivän pituuteen.

## 4 Palvelun laatuvaatimukset

### 4.1 Yleiset laatuvaatimukset

Palvelusetelituottaja järjestää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää, asiakkaan omia voimavaroja tukevaa ja vammaisille sopivaa päivätoimintaa ryhmätoimintana. Päivätoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Päivätoiminnolle asetettujen tavoitteiden toteutumista tulee seurata säännöllisesti. Päivätoiminnan kuljetukset eivät sisälly päivätoiminnan seteliin.

Palvelusetelituottajalla on kirjallinen ja ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä ja Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2021:6 mukainen.

Palvelusetelituottajalla tulee olla yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista.

Omavalvonnan toteuttaminen on tapa arvioida toimintayksikön toimintaedellytysten täyttymistä, ja omavalvonta on osa toimintayksikön jokapäiväistä toimintaa. Omavalvonnan toteuttaminen ja kehittäminen ovat osa toimintayksikön laadunhallintajärjestelmää.

Palvelusetelituottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen- ja/tai luvanvaraisessa rekisterissä, tai terveydenhuollonluvanvaraisessa rekisterissä. Palvelusetelituottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palvelun tuottamisen.

Palvelusetelituottaja on määritellyt omavalvontasuunnitelmassa arvot, toimintaperiaatteet ja johtamisen vastuut ja valtuudet sekä dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatutavoitteensa, laatupoikkeamat ja miten niihin reagoidaan.

Palvelusetelituottajan on toimitettava palvelusetelituottajahakemuksen yhteydessä henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus täytettynä. Kuvaus löytyy tämän sääntökirjan liitteestä, joka on tilaajan tietojen osalta täytetty.

Palvelusetelituottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta, hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palvelusetelituottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä siisteydestä.

Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä, välineissä ja tilojen varustelussa. Palvelusetelituottajan tulee tarjota henkilöstölle riittävä määrä ensiapukoulutusta ja yksikössä tulee olla kirjalliset ensiapuohjeet sekä riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.



## 4.2 Palvelusetelituottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelituottajan vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön ja hänen varahenkilönsä tulee olla AVI:n/Valviran luvan/ilmoituksen mukainen. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä Siun sotelle ja lupaviranomaiselle.

Palvelusetelituottajan henkilöstöllä ja sijaisilla tulee olla vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palvelusetelipalveluun osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla vammaistyön työkokemusta. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä täydennyskoulutuksen järjestämisestä.

Rekrytoinnin yhteydessä palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Terhikin/Suosikin ylläpitämästä rekisteristä. Mikäli palvelusetelituottaja palkkaa uutta henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa Siun sotelle päivitetty versio henkilöstöluettelosta.

Henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito (puhuminen, kirjoittaminen sekä puheen ja luetun ymmärtäminen). Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan ja siksi katsotaan Opetushallituksen yleisten kielitutkintojen ylimmän tason mukaista määrittelyä kielitaidosta eli kaikissa arvioitavissa osa-alueissa taitotaso tulee olla vähintään ylintä tasoa (taitotaso eli arvosana 3–4). Lisäksi palvelusetelituottajan henkilöstöllä tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot ja taidot tehdä yhteistyötä asiakkaiden, heidän omaistensa, muun asiakkaan toimintaympäristöön liittyvän verkoston toimijoiden sekä palvelun tilaajan kanssa. Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakasta ja asiakkaan yksilöllisiä toiveita, sekä olla luotettavaa ja palveluhenkistä.

Henkilöstöllä tulee olla valmiudet päivätoiminnan aikana tarvittavaan lääkehoitoon. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn sekä palveluluokan mukaan.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä. Henkilökunnalla on riittävä tieto vammaisuudesta sekä vaikutuksista toimintakykyyn ja kuntouttavasta toiminnasta. Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehtymissuunnitelma.

Hoitohenkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Ruokahuoltoon osallistuvilta edellytetään hygieniapassit.

Henkilöstöllä on vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa.

Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja –kyselyt, kehityskeskustelut).

### 4.3 Siivous

Palvelusetelituottaja vastaa toimintatilojen päivittäisestä siisteydestä. Siivouksen toteutuksessa on noudatettava Siun soten tämän sääntökirjan liitteen 3 ohjetta; Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa.

### 4.4 Ravitsemus

Päivätoimintaan voi sisältyä aamupala, lounas ja/tai iltapäiväkahvi riippuen toiminnan kestosta ja ajankohdasta. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia, diabetes, kihti, uskonnolliset tai vakaumukselliset syyt) järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille ilman erillisiä korvausta (ts. erityisruokavaliot sisältyvät tarjottaviin ateriahintoihin).

Palvelusetelituottajalla tulee olla valmius kattavan ateriapalvelun tarjoamiseen joko omana tuotantona tai alihankintana. Ruokalistat suunnitellaan asiantuntemuksella ja ravinnon laatu on Siun soten ruokasuosituksen mukainen. Asiakas maksaa vain nauttimistaan aterioista. Asiakkaan ruokailuun varataan riittävästi aikaa ja ruokaa tulle olla riittävästi.

Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä. Palvelusetelituottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Ateriapalvelujen toteutuksessa on noudatettava Siun soten tämän sääntökirjan liitteen 2 mukaista ohjetta; Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset.

### 4.5 Tietoturvaluisuus, tietosuojaja kirjaaminen

Asiakastietojen dokumentointi ja asiakirjahallinta on toimintaa, josta tulee olla kirjallinen suunnitelma jokaisessa toimintayksikössä. Suunnitelmaan on sisällytettävä tiedot asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava, joka vastaa yksikön tietoturvasta sekä tietosuojaselosteen laatimisesta yksityisessä toimintayksikössä. Tietosuojaseloste ovat nähtävillä ilmoitustaululla. Arkistointisuunnitelma on laadittu.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä asiakastietojen kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Koulutukseen kuluva aika on palvelusetelituottajan työntekijöille työaikaa, jonka kustannuksista vastaa palvelusetelituottaja.

Toimintayksikön tulee huolehtia ja vastata siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

#### **4.6 Palvelujen laadunarviointi ja seuranta**

Palvelusetelituottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelusetelituottajalla. Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

#### **4.7 Toimintakykyä ylläpitävä kuntoutus ja kuntouttava työote**

Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan mahdollisimman omatoimisesti.

Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ja olemaan toiminnan aktiivisina jäseninä.

#### **4.8 Palvelusetelituottajan toimitiloja, välineitä ja laitteita koskevat vaatimukset**

Palvelusetelituottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, joka mahdollistaa toiminnan tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Toimitilat soveltuvat asiakkaiden palvelutarpeeseen ja kuntouttavaan ryhmätoimintaan.

Toimintayksikössä on riittävät hygieniä - ja wc-tilat, vähintään yksi inva-mitotettu wc. Tilat mahdollistavat esteettömän liikkumisen myös apuvälineitä käyttäville. Tilat mahdollistavat ryhmätoiminnan ja toiminnan eriyttämisen eri ryhmille. Toimintayksikössä tulee olla liikkumista helpottavia tukikahvoja ja käsijohteita riittävästi sopivalla korkeudella asiakkaan tarpeeseen nähden.

## 5 Muut vaatimukset

### 5.1 Palvelukerran peruminen ja keskeytys

Yleiset palvelukerran perumiseen ja keskeytykseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.3.

Palvelusetelituottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palvelusetelituottaja joutuu perumaan sovitun palvelun, palvelusetelituottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on tiedossa ja sopii tarvittaessa korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Päivätoiminnan keskeytystilanteissa palvelusetelituottajan tulee peruuttaa päivätoimintakuljetukset keskeytyksen mukaisesti kyydin järjestäjälle.

Mikäli asiakkaalla on tarve perua päivätoimintapäivä, perumisen tulee tapahtua palvelusetelituottajan asiakkaalle antamien ohjeiden mukaisesti. Ohjeissa tulee ilmetä se kenelle, miten ja milloin asiakas ilmoittaa poissaolostaan.

### 5.2 Laskutus

Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.2.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu päivätoiminta-aika 15 minuutin tarkkuudella.

Asiakkaalla on viranhaltijapäätös ja päivätoiminnan palveluseteli, joilla hän todentaa palvelusetelituottajalle oikeutensa hankkia palveluja palvelusetelillä. Palvelusetelituottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelusetelin voimassaoloaika ja palvelu/asiakassuunnitelmassa päivätoiminnalle määritellyt tavoitteet. Viranhaltijapäätös voi olla myös määräaikainen, jolloin palvelusetelin voimassaoloajan tarkistaminen on tärkeää.

Asiakkaat maksavat päivätoiminnassa ateriakulunsa itse. Palvelusetelituottajan perimän ateriahinnan suositellaan olevan Siun soten asiakasmaksujen mukainen. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan ateriamaksuista, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle sosiaalityöntekijälle ateriamaksujen kohtuullistamiseksi. Päivätoiminnan palvelusetelituottajan on ilmoitettava OmaVaana-palveluun kaikkien päivätoiminnan aikana tarjoiltavien aterioiden hinnat.

Siun sote järjestää kehitysvammaisten asiakkaiden maksuttomat päivätoimintamatkat ensisijaisesti reittiliikenteen avulla. Vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintojen osalta matkat huomioidaan

kuljetuspalvelupäätöksen yhteydessä. Vaikeavammaiset maksavat päivätoimintamatkoistaan omavastuusuuden itse.

### 5.3 Sopimusehdot palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelituottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen ja toteuttamissuunnitelman palvelun sisällöstä. Sopimus ja toteuttamissuunnitelma perustuu viranhaltijapäätöksen ja palvelu/asiakassuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan palvelun määrä, sisältö sekä tavoitteet. Sopimuksessa on eritelty palvelusetelituottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus tulee tehdä ennen päivätoiminnan alkamista. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatii palvelusetelituottaja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Vammaispalvelu osallistuu tarvittaessa toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Asiakkaalta ei saa periä palvelusta omavastuuta. Palvelusetelituottaja saa periä asiakkaalta hinnan aterioiden osalta.

## 6 Ohjauksen, seurannan ja valvonnan tarkoitus

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottavat palvelut ovat laadullisesti sovitun mukaiset. Palvelut on tuotettava sovitun mukaisesti ajallaan, sopimuksenmukaisin välinein, huolellisesti ja alan yleisten standardien mukaisesti. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sillä on vaadittavat luvat toiminnan harjoittamiseen.

Valvonnan tavoitteena on varmistaa lainsäädännön ja tämän sopimuksen mukainen toiminta, palveluiden saatavuus ja laatu, asiakkaan etu ja oikeuksien toteutuminen.

Tilaja valvoo sopimuksen mukaista toimintaa lainsäädännön ja sopimuksen noudattamisen varmistamiseksi. Tilajalla on oikeus toteuttaa laadunvalvontaan liittyviä tarkastuksia ja tehdä työntekijöille sekä asiakkaille ja heidän läheisilleen kyselyitä palvelun toteutumisesta ja käyttää kolmannen osapuolten palveluita tarkastusten tekemisessä. Käytännöstä sovitaan erikseen osapuolten kesken.

Siun sotella on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten Siun sotella on oikeus tehdä tarkistuskäyntejä ao. yksiköihin.

## 6.1 Palaute ja laatuvaatimukset

Palvelusetelituottaja seuraa sekä asiakkailta, omaisilta että henkilökunnalta saatua palautetta. Palvelusetelituottaja huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Siun sotelle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja palvelun sisällön suunnittelussa.

Palvelusetelituottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa, jotka on määritelty omavalvontasuunnitelmassa ja toimintasuunnitelmassa.

Palvelusetelituottaja luovuttaa Siun sotelle tiedot asiakaspalautteista sekä henkilökunnasta ja sen määräästä. Palvelusetelituottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava Siun sotea toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä.

# 7 Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet informoida tilaajaa

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida tilaajaa viipymättä kirjallisesti Siun soten kirjaamoon, kun palvelusetelituottajan henkilöstö havaitsee, että palvelusetelituottaja ei kykene suoriutumaan tehtävistään, havaitsee puutteita oman tai tilaajan henkilöstön toiminnassa, epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä palvelusetelituotantoon liittyvissä velvoitteissa, erityisesti suhteessa tilaajan lakisääteiseen järjestämismvastuuseen.

## 7.1 Palvelusetelituottajan ostopalvelut ja alihankinnat

Toimintayksikön hankkimiin omaa toimintaansa tukeviin palveluihin, kuten esimerkiksi ruokahuoltoon, kuljetuksiin tai siivouspalveluihin sovelletaan kuluttajaturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä. Toimintayksikkö ja palvelujen tuottaja ovat siten kumpikin vastuussa palvelun turvallisuudesta.

## 7.2 Palvelutason poikkeamat

Siun sote määrittää palvelutason poikkeamat jaetaan kahteen luokkaan:

### 1. Lievä poikkeama

Lieväksi poikkeamaksi katsotaan ainakin:

- äkilliset, arvaamattomat ja lyhytkestoiset (alle 1 vrk) poikkeamat henkilöstömitoituksissa,
- tilapäiset ja lievät häiriöt ateria- ja tukipalveluissa, jotka on pyritty korjaamaan kohtuullisin keinoin,
- lyhyet ja ennalta arvaamattomista syistä johtuvat viivästyksset raportoinnissa ja laskutuksissa,
- omavalvontasuunnitelma on puutteellinen taikka sitä ei ole päivitetty,
- ennalta arvaamattomiin syihin perustuvat lyhytaikaiset poikkeamat (esim. vesivahinko, sähkökatko),
- muut lievät, ennalta-arvaamattomat ja lyhytkestoiset poikkeamat.

### 2. Merkittävä poikkeama

Merkittäväksi poikkeamaksi katsotaan vakavat tai toistuvat poikkeamat sopimuksenmukaisesta palvelun laadusta. Merkittäviksi poikkeamiksi katsotaan ainakin:

- toistuvat poikkeamat henkilöstömitoituksessa ja henkilöstörakenteessa,
- työvuorossa ei ole lainkaan lääkeluvan omaavaa henkilöä,
- vakituiset ammattihenkilöt eivät ole merkittävänä terveydenhuollon/sosiaalihuollon ammattirekisteriin,
- asiakkaalle vaaraa aiheuttavat olosuhteet,
- asiakkaan hoidon laiminlyönti,
- jatkuvat / toistuvat häiriöt ateria- ja tukipalveluissa,
- toistuvat taikka huomattavat viivästyksset laskutuksessa ja/tai raportoinnissa,
- reklamaatioiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamatta jättäminen sovituksessa ajassa,
- AVI:n tai Valviran luvan tai lainsäädännön vastainen toiminta,
- muut vastaavat sopimuksenvastaiset olosuhteet ja/tai laiminlyönnit.

Lievä laatupoikkeama muodostuu merkittäväksi laatupoikkeamaksi pitkittyessään ja silloin, jos yhdessä sovittuja korjaavia toimenpiteitä ja aikatauluja ei noudateta.

Alihankkijoistaan johtuvista poikkeamista palvelusetelituottaja vastaa kuten omistaan.

Mikäli sopimuksen mukainen palvelun laatuksiteeri tai muu vähimmäisvaatimus alittuu tai muutoin poikkeaa sovitusta, osapuolet neuvottelevat poikkeaman välittömästi korjaamisesta tai korvaavasta toiminnasta. Palvelusetelituottajan tulee esittää Tilaajalle viipymättä, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeaman korjaamiseksi.

Merkittävän poikkeaman osalta, jos palvelutuotannon tietyn osa-alueen voidaan katsoa käytännössä keskeytyneen ja palvelusetelituottajaa on reklamoitu toimintakatkoksesta eikä keskeytys johdu etukäteen sovitusta toimintakatkosta, Tilaaja ei ole velvollinen maksamaan palvelun hintaa keskeytyksen ajalta sen palvelun tai niiden palveluiden osalta, jota toimintakatkos koskee.

Palvelusetelituottajan tulee esittää tilaajalle viipymättä, mutta viimeistään yhden (1) viikon kuluessa poikkeaman havaitsemisesta, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeamien korjaamiseksi.

Palvelutason poikkeamien havaitsemistapoja ovat esimerkiksi: asiakkaiden kirjalliset tai suulliset reklamaatiot, omavalvonnan tulokset, Tilaajan havainnot, valvontaviranomaiselle tehdyt kantelut.

Mikäli palvelusetelituottajan toiminnassa on havaittu laatupoikkeama, ei Tilaaja osoita asiakkaita kyseiselle Palvelusetelituottajalle ennen kyseisen asiointilan korjaamista. Lisäksi Tilaajalla on oman harkintansa mukaan oikeus ohjata kyseisen toimintayksikön olemassa olevia asiakkaita pois Palvelusetelituottajan palvelujen piiristä, mikäli se katsotaan asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisimmaksi vaihtoehdoksi.

Laatupoikkeama päättyy, kun palvelu on palannut sopimuksen mukaiseksi ja tästä on saatu Palvelusetelituottajan kirjallinen ilmoitus ja Tilaajan hyväksyntä palvelutason palautumisesta normaaliksi.



# Liite 1. Vastuunjako ja tehtävät

## Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto

Siun soten, palvelusetelituottajan ja asiakkaan tehtävät ja vastuut toteutetaan sovitulla tavalla asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

### YLEISET ASIAT JA YHTEISET TILAT

**Palvelusetelituottaja vastaa seuraavista:** kiinteät kalusteet, tukikahvat, käsijohteet, nostolaitteet, suihkutuolit, liikkumisen apuvälineet, huonekalut, siivouslaitteet ja -välineet, astiat (kaikki), keittiön koneet ja laitteet, pyykinpesukoneet, sauna ja saunan käyttö, lukittava toimistokaappi, lukittava lääkekaappi, ATK-laitteet, ATK-ohjelmistot, turvajärjestelmät, ovien sähköinen lukitusjärjestelmä, hoitajakutsujärjestelmä, puhelin, fax yms., kopiokone, automaattinen sammutusjärjestelmä, alkusammutusvälineet, pihakalusteet ja varusteet, kuntoiluvälineet, kodikas sisustus, verhot, matot, pyyhkeet, pöytäliinat, viherkasvit.

### ASIAKKAAN ASUNTO

**Palvelusetelituottaja vastaa seuraavista:** korkeussäädettävä sänky, hygieniapatja, patja ja vuodevaatteet, pelastuslakana, tukikahvat wc-tiloihin, wc-korokkeet, vaatekaappi, verhot, matot, muu sisustus, kodin sisustus.

**Asiakas vastaa seuraavista:** sänky, patja ja vuodevaatteet, vaatekaappi, verhot, matot, muu sisustus, kodin sisustus.

**Siun sote:** wc-korokkeet

### AINEET JA TARVIKKEET

**Palvelusetelituottaja vastaa seuraavista:** asukkaiden käyttöön tarkoitetut pesuaineet, hoivaan tarvittavat välineet, EA-välineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, talous- ja wc-paperit, käsidesit, hanskat ja muut henkilökunnan suojaimet, siivous ja puhdistusaineet.

**Asiakas vastaa seuraavista:** asiakkaan omat hoitotarvikkeet, talous ja wc-paperit, siivous ja puhdistusaineet.

**Siun sote vastaa seuraavista:** vaipat, asiakkaiden hoitotarvikkeet.

**MUUT**

**Palvelusetelituottaja vastaa seuraavista:** sähkö, lämmitys, vesi, jätehuolto, vakuutukset, ulkoalueiden hoito.

**Asiakas vastaa seuraavista:** sähkö, vesi, vakuutukset, asiakkaan henkilökohtaisen puhelimen kulut.

Terveydenhuollon kustantaman lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen käyttöön luovutus edellyttää aina terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää yksilöllistä arviota ja tarvittava apuväline luovutetaan vain yhden, tietyn henkilön käyttöön.

Asiakkaiden sairauden hoidossa ja seurannassa tarvittavien hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakaminen terveyskeskuksesta perustuu aina asiakkaan/potilaan yksilölliseen tarpeeseen. Jakelun aloittamisesta päättää pääasiassa hoitaja tai kuntoutusohjaaja, joka tekee tarvikkeista lähetteen hoitotarvikeilmaisjakeluun. Hoitaja konsultoi tarvittaessa lääkäriä potilaan/asiakkaan diagnoosista. (Siun soten ohje asiakkaalle maksuton pitkäaikaissairauksien hoitotarvikejakelu).

## Liite 2. Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset

(Päivätoiminnassa noudatetaan ohjetta aamupala, lounaan ja päiväkahvin osalta soveltuvin osin)

## Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset

Hyvä ravitsemustila on terveyden ja hyvinvoinnin edellytys. Jokaisella asiakkaalla on oikeus mahdollisimman täysipainoiseen ravitsemukseen ja miellyttävään ruokailuun. Ruokapalveluilla on siis keskeinen rooli ravitsemuksen edistämisessä. Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset koskevat myös alihankintana toteutettua palvelua.

Ateriasuunnittelun ja ravitsemushoidon pohjana tulee olla Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) Terveyttä ruoasta- suomalaiset ravitsemussuositukset (2014) tai vastaava voimassa oleva suositus (Linkki: <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset>), sekä uusimmat ravitsemussuositukset eri ikäryhmissä ja tilanteissa.

### Ateria-ajat ja aterioiden määrä

Ympäri vuorokautisessa hoidossa asiakkaan tulee saada syödä yksilöllisen vuorokausirytminsä mukaisesti. Aamuaterian ajankohta voi vaihdella heräämisajan mukaan. Iltapala tarjotaan riittävän myöhään niin, että yöllinen paasto on alle 11 tuntia. Ateria-aikoja tulee olla 5–6 kertaa vuorokaudessa.

Ateria-ajat ympärivuorokautisessa hoidossa:

- aamupala klo 6-9
- lounas klo 11-13
- välipala klo 14-15
- päivällinen klo 16-18
- iltapala klo 19-22
- Myöhäisiltapala, yöpala ja varhaisaamupala yksilöllisesti

Asiakkaalla on myös oikeus halutessaan jättää pois osa ateriapaketin aterioista, jos siitä on sovittu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä. Pois jätetyistä aterioista ei voi veloittaa tilaajaa eikä asiakasta.

Suositusten mukainen ruokavalio on koostumukseltaan monipuolinen ja vaihteleva, mikä mahdollistaa sen, että ruoka on sekä terveellistä että hyvänmakuista. Riittävän vaihtelevuuden varmistamiseksi ruokalistan sopiva pituus on 5–8 viikkoa. Laskennallisesti ravitsemussuositusten tulee toteutua viikon jaksolla tarkasteltuna. Pyhä- ja juhlapäivien aterioiden tulee erota arkiruoasta. Teemat ja erityistilanteet otetaan tarjonnassa huomioon. Myös ympäristö- ja kestävä kehityksen näkökohdat tulee huomioida ruokalistasuunnittelussa. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten saatavilla ja nähtävissä.

### Ruokailun toteuttaminen

Hajautetussa jakelussa ruokailuun toimitetaan keskimääräisen energiatason mukaan 1800–2200 kcal vuorokaudessa. Hoitohenkilökunnan tehtävänä on varmistaa asiakkaan hyvä ravitsemus huolehtimalla hyvin ruoan tilaamisesta, jakelusta ja ruokailutilanteesta. Asiakkaan ateriasuunnittelun ja ruoanjakotilanteen tueksi suositellaan:

- suosituksen mukaiset energiatasot kuvineen
- annoskokuuettelot
- ruokavalioiden ravintosisältötiedot.

Ruokailutilanteen tulee olla kotoinen ja miellyttävä. Siinä tuetaan asukkaiden omatoimista suoriutumista ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa. Ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asukasta

avustetaan tarvittaessa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti sekä erityistilanteissa.

Toiminnasta vastaava huolehtii ruokailu-, valmistus- ja tarjoiluasiat, aterimet, pöytäliinat, ym. tarpeellisen ateriointia avustavan ja elävöittävän materiaalin.

### Perusruokavalio ja erityisruokavaliot

Perusruokavalio sopii useimmille. Pääaterioiden annosteluun suositellaan lautasmallia.

Lautasmalliin kuuluu aina

- Öljypohjainen salaattikastike
- Leipää, leipärasvaa, maitoa tai piimää.
- Ruokajuomaksi maitoa tai piimää.
- Leipärasvana suositetaan vähintään 60 % rasvaa sisältävää kasvirasvavalevitettä, joka täyttää Sydänmerkki-kriteerit.



Energian saannin tulee olla tasapainossa kulutuksen kanssa. Koko päivän energiasta 45–60 % tulisi olla peräisin hiilihydraateista (josta sokeria alle 10 E%), 25–40 % rasvoista ja 15–20 % proteiineista. Ravintokuidun saantisuositus on vähintään 25–35 g/vrk. Yli 65-vuotiaille suositellaan proteiinia 1,2–1,4 g/painokilo/vrk, eli noin 55–90 g. Sairaudesta toipuvilla voi tarve olla 1,5 g tai suurempi/painokilo. Ruuasta saatavien rasvojen tulisi olla suurimmaksi osaksi pehmeitä, tyydyttymättömiä rasvoja. Kovien rasvojen osuus saisi olla alle 1/3 kokonaisrasvan saannista. Riittävästä nesteensaannista huolehditaan (30–35 ml / kg).

Erityisruokavaliot toteutetaan yksilöllisesti. Asiakkaiden ruokamieltymyksiä ja ruokailutottumuksia kuunnellaan ja niitä pyritään toteuttamaan. Ruoka-aineita käytetään monipuolisesti ja vaihtelevasti. Mitään ruoka-ainetta ei jätetä ruokavaliosta pois, ellei siihen ole lääketieteellistä syytä tai sairautta. Lääkärin diagnosoimat erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat tulee ottaa huomioon ateriasuunnittelussa ja -toteutuksessa ilman eri kustannuksia. Apteekista ostettavat kliiniset täydennysravintoainevalmisteet asiakas kustantaa kuitenkin itse.

### Tehostettu ruokavalio

Asukkaiden ravitsemusta seurataan punnitsemalla heidät säännöllisesti. Lisäksi seurataan asukkaan painoindeksiä ja tehdään säännöllisesti ravitsemustilan arviointi (MNA-testi yli 65-vuotiaille). Ravitsemustilassa tulleisiin poikkeamiin puututaan välittömästi.

Todettu vajaaravitsemus tai sen riski tahattoman painonlaskun yhteydessä vaatii usein tavallista suurempaa energian ja proteiinin saantia ruoasta. Ruoka-annosten tulee kuitenkin olla pieniä. Tehostettu ruokavalio perustuu perusruoan annoskokoon. Annoskoko on ½-¾ perusruoan annoskosta. Esimerkiksi 1200 kcal:n energiatason annoksista saadaan energiaa 1800–1900 kcal/vrk. Proteiinimäärä saadaan suosituksen mukaiseksi, kun ruokalistan ja annoskokojen suunnittelussa proteiinin määränä käytetään 20 % energiasta. Tehostetun ruokavaliion tulee sisältää riittävän ravintosisällön saavuttamiseen tarvittavat välipalat ruokavaliion hintaan sisältyen. Tarvittaessa tarjotaan myös runsasproteiinisia täydennysravintovalmisteita.

### **Rakennemuunnettu ruokavalio:**

Kaikki ruokavaliot tulee saada rakennemuutettuina. Rakennemuutettujen ruokien tulee olla ulkonäöltään houkuttelevia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia. Ruoan rakenne voi olla pehmeä, karkea ja sileä sosemainen sekä nestemäinen. Rakenteen muutos ei saa vähentää energian tai ravintoaineiden saantia. Ruokavaliosta tulee olla kuvat, annosluettelot ja laskelmat.

### **Ateriapalvelujen omavalvonta**

Tuottaja huolehtii ruuan raaka-aineiden, ruuanvalmistuksen ja ruuan tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Tuottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Tuottajan omavalvontasuunnitelma ja omavalvontakirjaukset tulee esittää tilaajalle pyydettyä. Tilaajan edustaja voi käydä tiloissa seurantakäynnillä milloin tahansa.

Ravintopalvelujen henkilöstöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja tarvittavaa ammattitaitoa. Elintarvikelain mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilölle, joka toimii ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä, vaaditaan hygieniapassia.

### **Asiakastyytyväisyys, laadun seuranta ja palvelun kehittäminen**

Asiakas- / omaispalautteet kerätään vuosittain palveluntuottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Tulokset liitetään ateriapalvelujen omavalvontasuunnitelmaan. Asiakaspalautteet tulokset toimitetaan tilaajalle. Asiakaskyselyt tarkistetaan Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikkiin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan valvontakäyntien yhteydessä.

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä, esimerkiksi lisäämällä mieleisten ruokavaihtoehtojen tarjontaa. Toiveruoka ja/tai toiveruokalista voi myös olla säännöllisesti tilattavana tuotteena ja sen toteutumisen määrää voidaan seurata.

Aterioiden syömättä jättäminen tai lisääntynyt lautashävikin määrä voi myös olla merkki siitä, että ruoka on rakenteeltaan asiakkaalle sopimatonta tai se ei maistu.

Ruokalistan ravitsemuksellista laatua seurataan säännöllisesti ja palveluntuottaja toimittaa pyydettyä ravintoainelaskelmat (suunnitelma ja toteuma) tilaajalle ruokalistan mukaisella aikajänteellä.

## **Liite 3. Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa**

Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso kaikissa asumispalveluissa ja päivätoiminnassa

SIIVOUSTIHEYDET YLLÄPITOSIIVOUKSESSA NORMAALILOJEN AIKANA							
TILAT	5 x vko	4 x vko	3 x vko	2 x vko	1 x vko	1 x kk	HUOMIOITAVAA
Asukashuoneet+wc 1 henkilö					x		
Asukashuoneet+wc 2 henkilöä				x			
Hissit					x		
Kansliat	x						
Keittiö	x						
Käytävät	x						
Lääkehuoneet	x						
Portaat					x		
Pukuhuoneet henkilökunta				x			
Ruokailu- ja oleskelutilat	x						
Sauna					x		
Taukokuoneet	x						
Toimistot (1 hh)					x		
Varastot (liinavaate- ja hoitotarvikevarastot)					x		
Varastot						x	Muut säilytysvarastot
Yhteiset pesutilat	x						
Yhteiset wc:t	x						
Ylläpitosiivous: Roska- ja bioastioiden tyhjennys ja puhdistus, kosketuspintojen puhdistus, pölynpyyhintä vapailta tasopinnoilta, apuvälineiden kosketuskohtien pyyhintä, 1 x kk pikkuesineiden pyyhintä, kalusteiden puhdistus,hoitokalusteiden puhdistus, tahrojen poisto ovista/seinistä/välilaseista, pesuallaiden puhdistus, WC-kalusteiden puhdistus, suihkulaitteiden puhdistus, lattioiden puhdistus/hoito. Saniteettitarvikkeiden täydennys ja telineiden puhdistus. Eritesiivous tarvittaessa. Tekstiilikalusteiden imurointi. Asukashuonesissa mattojen imurointi.							
Harvemmin tehtävät: Yläpölyjen (ulottumakorkeuden yläpuolella olevat tasopinnot, kuten kaappien ja valaisimien päälliset, ilmastointiventtiilit, putkien päälliset yms.) 4 x vuosi. Lattiakaivojen pesu 1 x kk.							
Perussiivoukset 1 x vuosi: Ikkunoiden/sälekkaihtimien puhdistus (sisäpinta kokonaan) joka toinen vuosi kaikki pinnot.Lattioiden puhdistus- ja hoitotoimenpiteet. Kattojen,seinien ja kalusteiden puhdistus. Ikkunaverhoista pölyn poisto, pesu tarvittaessa.							
Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan Siun soten laatimia hygieniaohjeita.							



## **Liite 4. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot**

## LIITE SOPIMUKSEEN

### Henkilötietojen käsittelyn ehdot

#### 1. Yleistä

- 1.1. Tässä sopimusliitteessä sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan lukuun. Näiden ehtojen noudattamisen lisäksi sopimukseen liitetään henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, josta käy konkreettisesti ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen (Liite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).
- 1.2. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.
- 1.3. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi Osapuolet sitoutuvat noudattamaan tietosuojan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU)2016/679.

#### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa **Henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksessa** tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

#### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen veloitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Poikkeuksena sopimustilanne, jossa palveluntuottaja toimii rekisterinpitäjän tiloissa ja kirjaa

## LIITE SOPIMUKSEEN

rekisterinpitäjän tietojärjestelmään. Tällöin vastuu asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden varmistamisesta on rekisterinpitäjällä.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät ilman eri korvausta.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 3.7. Palveluntuottaja sitoutuu tarvittaessa avustamaan Tilaajaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa.
- 3.8. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

## 4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

LIITE SOPIMUKSEEN

## 5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

## 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen, sopimuksen irtisanomisaikaa vastaavassa määräajassa. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## 7. Palvelun paikka

- 7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 7.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan

**LIITE SOPIMUKSEEN**

lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin voidaan tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassaolevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

**8. Tietoturvaloukkaukset**

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilajalle muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei päätöksessä, tässä sopimuksessa tai näiden liitteissä ole sovittu lyhemmästä määräajasta.

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

8.4. Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilajan yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilajan tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.

**9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen**

9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa ilman eri korvausta Tilajalle kaikki Tilajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

## LIITE SOPIMUKSEEN

- 9.3. Tämän sopimusliitteen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palveluntuottajan velvollisuus Palvelun tuottamiseen on päättynyt.
- 9.4. Velvoitteet, joiden on niiden luonteen vuoksi tarkoitus säilyä voimassa tämän sopimuksen voimassaolon päättymisestä riippumatta, jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeen.

### 10. Vahingonkorvausvelvollisuus

- 10.1 Jos Palveluntuottaja rikkoo tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan tai Tilaajan antamia ohjeita ja tästä aiheutuu vahinkoa Tilaajalle, Palveluntuottajan on korvattava Tilaajalle sopimusrikkomuksesta aiheutunut vahinko täysimääräisesti mukaan lukien Tilaajalle rikkomuksen perusteella mahdollisesti määrätyt GDPR:n mukaiset hallinnolliset sanktiot ja kolmannelle maksettavat korvaukset.
- 10.2 Palveluntuottaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan Tilaajaa, jos rekisteröity väittää, että Tilaaja on loukannut rekisteröidyn yksityisyyden suojaa ja väitetty loukkaus johtuu Palveluntuottajasta.

### 11. MUUT EHDOT

- 11.1. Muutokset tähän sopimukseen tehtävä kirjallisesti.
- 11.2. Tilaaja ja palveluntuottaja sitoutuvat muuttamaan tai täydentämään tätä sopimusta siltä osin, kun lainsäädäntö tai sitovat viranomais määräykset tätä edellyttävät.
- 11.3. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle mahdollisista lainsäädäntöön perustuvista vaatimuksista, joiden mukaan Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan eri tavalla kuin tämän sopimuksen edellytetään, ellei tällaisen ilmoituksen tekoa ole erityisesti kielletty laissa.
- 11.4. Jos henkilötietojen käsittelyn ehdot ja Pääsopimuksen ehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti tämän sopimuksen ehtoja.

## LIITTEET

Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

### 1. Osapuolet ja yhteyshenkilöt

Tilaaajan yhteyshenkilö		Palveluntuottajan yhteyshenkilö	
Nimi:		Nimi:	
Osoite:		Osoite:	
Sähköposti:		Sähköposti:	
Puhelin:		Puhelin:	
Tietosuoja- vastaava:		Tietosuoja- vastaava	
Puhelin:		Puhelin:	

### 2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja laatii tämän dokumentin yhdessä palveluntuottajan kanssa. Dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta sekä henkilötietojen tyypit ja käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Sopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

Tämä dokumentti liitetään sopimukseen nro \_\_\_\_\_ liitteeksi \_\_\_\_\_.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmä (Tilaaaja täyttää)

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja (merkitse rasti oikeaan kohtaan ja täydennä tarvittaessa)

**Rekisteröityjen ryhmät:** Tilaaajan työntekijät, tutkijat, opiskelijat, muut

**Henkilötietojen tyypit:** Tilaaajan työntekijän/ tutkijan/ opiskelijan/ muun nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, käyttäjätunnus, lokitieto, verkkotunniste, kuvatallenne, äänitallenne, muu

**Rekisteröityjen ryhmät:** Potilaat / asiakkaat

**Henkilötietojen tyypit:** potilaan/asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, terveyttä ja sosiaalihuollon palvelua koskevia tietoja

#### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus (Tilaaaja täyttää)

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja sopimuksen mukaisen palvelun suorittamiseksi. Palvelun tarkoituksena voi olla (merkitse rasti oikeaan kohtaan ja täydennä tarvittaessa):

	Sosiaalihuollon palvelut		Koulutus ja opetus
	Potilaan hoito ja tutkimus		ICT-hankinta, ylläpito ja tuki
	Viestintä		Kehittämishankinta
	Ravitsemus		Kiinteistöhoito
	Konsultointipalvelut		Rakennushankkeet
	muu, mikä:		muu, mikä:

Tarkennukset (*kirjoita tähän, miksi ja miten Palveluntuottaja käsittelee kyseisiä henkilötietoja* )

**5. Kolmannet maat ja kansainväliset järjestöt, joihin tietoa siirretään tai tieto siitä, ettei henkilötietoja siirretä kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin.**

**6. Asianmukaisia suoja-toimia koskeva dokumentaatio, jos henkilötietoja siirretään kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin tietosuoja-asetuksen 49 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitetulla siirrolla.**

**7. Yleinen kuvaus tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista (liitteeksi mm. tietoturvapoliittikka, tietoturvaohjeet, rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista, tietosuojaseloste).**

#### 8. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja palvelusetelipalvelun ajan, ja kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palvelusetelituottajaan. Sen jälkeen palvelusetelituottaja tuhoaa henkilötiedot toimitettuaan ne ensin Tilaaajalle ohjeiden mukaisesti.



## Liite 5. Vammaisten päivätoiminnan palvelusetelituottajahakemuksen liitteet

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä [\(569/2009\)](#) annetun lain 5 §:n mukaan kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa [\(922/2011\)](#) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa [\(152/1990\)](#) asetetut vaatimukset; [\(22.7.2011/926\)](#).

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Siun sote edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajanpalveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

**Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä Siun sote tarkastaa palvelusetelituottajalta seuraavat enintään kolme (3) kuukautta vanhat selvitykset ja todistukset:**

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriotte tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä;
7. selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

Siun sote tarkastaa asiakirjat Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palvelusta. Siun sote suosittelee palvelusetelituottajaa liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista.

Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote kohdat 1. ja 3. julkisista tietolähteistä. Muut liitteet palvelusetelituottajanon toimitettava Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli itsenäinen ammatinharjoittaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä ja itsenäisen ammatinharjoittajan on toimitettava muut liitteet Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli yhden henkilön yritys ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä, mutta yhden henkilön yrityksen on toimitettava vain kohta 3. Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Tarvittaessa Siun sote pyytää palvelusetelituottajaa toimittamaan ko. asiakirjat, jotka on toimitettava viiden (5) arkipäivän kuluessa pyynnöstä.

#### **Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:**

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Kopio toimiluvasta/ilmoituksen rekisteröinnistä
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (Palvelun järjestäjän puolesta esitetyt kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta Liite 4.)
- Omavalvontasuunnitelma. Soveltuvien osien voi käyttää Valviran pohjaa: [Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmapohja](#)
- Lääkehoitosuunnitelma
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo-lomakkeella:

<https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561169/Henkil%C3%B6st%C3%B6luettelo+%28pdf%29.pdf/ac5fc219-8700-4c4d-a05a-fb7e5b54ae5a>

Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.