

Yhtymähallitus 22.11.2016 § 157, tarkennukset 27.4.2017 § 64
hyväksynyt Ikäihmisten toimialuejohtaja 21.3.2018 voimassa 1.4.2018 alkaen
Hyväksynyt ikäihmisten toimialajohtaja 2.7.2021, voimassa 2.7.2021 alkaen

Palvelusetelissäntökirja Ikäihmisten asumispalvelut

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Sisällys

PALVELUKOHTAINEN SÄÄNTÖKIRJA: IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT.....	3
1 PALVELUN TARKOITUS JA PALVELUSETELIT	3
1.1 ASUMISPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT	4
1.2 PITKÄAIKAISEN PALVELUASUMISEN JA TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN SISÄLTÖ	5
1.3 PALVELUASUMINEN, PITKÄAIKAINEN	5
1.4 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN, PITKÄAIKAINEN	6
1.5 TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI	7
1.6 LYHYTAIKAINEN PALVELUASUMINEN JA LYHYTAIKAINEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	7
1.7 LYHYTAIKAISEN PALVELUASUMISEN JA LYHYTAIKAISEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI	8
2 PALVELUSETELITUOTTAJAA KOSKEVAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET	8
2.1 YLEISET VAATIMUKSET	8
2.2 HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN	10
2.2.1 <i>Henkilöstö</i>	10
2.2.2 <i>Osaaminen</i>	11
2.3 TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET	13
2.3.1 <i>Toimintayksikkö</i>	13
2.3.2 <i>Asiakkaan huone</i>	13
2.4 TURVALLISUUS.....	14
3 ASIAKKAAN PALVELUN VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET.....	15
3.1 PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET	15
3.2 ASIAKKAALLE LAADITTAVAT SUUNNITELMAT	15
3.3 ARVIOINTIMITTARIT JA -MENETELMÄT	17
3.4 LÄÄKEHOITO	18
3.5 PUHTAUSPALVELUT JA HYGIENIAOHJEET	18
3.6 ATERIAT.....	19
3.7 VIRIKETOIMINTA	20
3.8 ASIAKKAAN AVUSTAMINEN ASIOINNISSA	20
3.9 ASIAKKAAN TERVEYDENHUOLLON PALVELUT	20
3.10 ELÄMÄN LOPPUVAIHEEN HOITO	21
4 KIRJAAMINEN, ARKISTOINTI JA LASKUTUS.....	22
4.1 KIRJAAMINEN	22
4.2 ARKISTOINTI	23
4.3 LASKUTUS	23
4.4 POISSAOLOT JA KESKEYTYKSET	24
4.5 HINTOJEN MUUTOKSET	24
4.6 ASIAKASPALAUTE	25
LIITE 1. SIUN SOTEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT.....	26
LIITE 2. IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUSETELITUOTTAJAHAKEMUKSEEN LIITETTÄVÄT ASIAKIRJAT	27
LIITE 3. VAATIMUSTASOT	30

Muutoshistoria 2.7.2021 Ikäihmisten asumispalvelun palvelusetelisääntökirja on muutettu Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012, päivitys 565/2020), Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, päivitys 1201/2020) ja Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29) mukaisesti. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sosiaalihuoltolakin (1301/2014) mukaisesti. Palvelusetelisääntökirja on päivitetty vastaamaan Siun soten - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymän ikäihmisten asumispalvelun kilpailutusasiakirjoja, strategiaa ja suunnitelmia palvelujen järjestämistä.

Palvelukohtainen sääntökirja: Ikäihmisten asumispalvelut

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. 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.

Sääntökirjan palvelukohtainen osa on voimassa toistaiseksi 2.7.2021 alkaen.

1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Ikäihmisten asumispalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014 § 11, 14 ja 21) mukaista asumispalvelua. Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Ikäihmisten asumispalvelujen toimintaa ohjaavat myös valtakunnallinen ”Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023” (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29) sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012, päivitys 565/2020) (jatkoksa tästä käytetään nimitystä vanhuspalvelulaki).

Ikäihmisten asumispalvelujen tavoitteena on, että asiakkaat pystyvät asumaan henkilökohtaisia tarpeita vastaavasti kodinomaisissa oloissa, oman näköistä elämää elämänsä loppuun saakka. Tavoitteena on lisätä palveluasumisen osuutta verrattuna tehostettuun palveluasumiseen.

Asumispalveluja ovat palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Palveluasumista ja tehostettua palveluasumista järjestetään jatkuvana (=pitkäaikaisena) ja lyhytaikaisena palveluna. Lyhytaikainen palvelu sisältää tilapäisen asumisen, joka voi olla palveluasumista tai tehostettua palveluasumista kiireellistä apua edellyttävissä tilanteissa (erilaiset akuutit kriisitilanteet). Asumispalvelut muodostuvat asiakkaalle tarjottavasta viihtyisästä-asumisesta, siihen keskeisesti liittyvistä tukipalveluista ja kuntoutumista edistävästä hoidosta ja hoivasta.

1.1 Asumispalveluiden järjestämisen lähtökohdat

Asumispalvelut ovat sosiaalipalveluja, joiden tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014 § 11, 14 ja 21) mukaan kunnan on huolehdittava asumispalvelujen järjestämisestä valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla esimerkiksi tuottamalla palvelut itse tai järjestämällä ne ostopalveluina sekä valitsemalla palvelujen toteuttamistavan palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Lisäksi Siun soten - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän (jatkossa Siun sote) strategia ja suunnitelmat ohjaavat palvelujen järjestämistä.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille korvataan vuosittaisten Valtiokonttorin ohjeiden mukaisesti palveluasumisen palveluseteli, tehostetun palveluasumisen palveluseteli tai joissain tapauksissa lyhytaikaisen asumisen palveluseteli. Veteraanien asumispalvelut perustuvat sotilasvammalain (404/1948, 6 §) ja lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988, 12 a §).

Siun sote palvelujen järjestäjänä päättää palvelujen järjestämistavasta tarjoten ensisijaisesti omia asumisvaihtoehtoja asumispalveluja tarvitsevalle asiakkaalle. Mikäli asiakkaalle soveltuvaa paikkaa ei ole, Siun sote käyttää palvelujen järjestämiseen palveluseteliä sekä ostopalvelua asiakkaan etu huomioiden.

Palvelusetelin saaminen edellyttää viranhaltijan tekemää palvelutarpeen arviota sekä päätöstä. Palvelusetelituottaja huolehtii myöntämispäätökseen liitetyn suunnitelman mukaisista palveluista.

Palvelusetelituottaja on yhteydessä alueen sosiaalihuollon ammattihenkilöön, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluja, jotka ovat palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluja pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Tällöin arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen tarkoituksenmukainen vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Palvelusetelipäätös voidaan perua ja järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin, tai asiakkaalle voidaan myöntää uusi erisisältöinen palveluseteli.

1.2 Pitkäaikaisen palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen sisältö

Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen sisältävät ateriat, siivouspalvelut, tarvikkeet, vaatehuollon, hoivaan tarvittavat välineet sekä muut palvelut, kuten avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella. Palvelusetelituottaja tekee vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Vuokraan sisältyvät kiinteistökulut, lämmitys, sähkö ja vesi. Siivoustyö tulee toteuttaa ammattimaisesti asumisyksikön hoidolle ja palvelulle asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti (liite Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa).

Palveluasumisessa asiakkaalla on oikeus halutessaan jättää pois osa ateriapaketin aterioista, jos siitä on sovittu asiakkaan toteuttamissuunnitelman tekemisen yhteydessä (liite Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset, yleinen Siun sote 2021). Tällöin maksut määräytyvät asiakkaalle toimitettujen aterioiden määrän mukaan.

Asiakas saa Siun soten hoitotarvikejakelun periaatteiden mukaiset hoitotarvikkeet maksuttomasti, muut hoitotarvikkeet asiakas maksaa itse (liitteet Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun_periaatteet_Siun_sotessa ja Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelutilaus_yksityiset_palvelun_tarjoajat).

Asiakkaiden sairauden hoidossa ja seurannassa tarvittavien hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakaminen asiakkaalle 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. Tarjottavaan palveluun ja niistä annettavaan perushintaan tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät hoitotoimenpiteet ja tukipalvelut.

Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä osallistuen myös mahdollisimman paljon päivittäisiin arjen toimintoihin. Palvelu sisältää osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja, joita järjestävät palvelusetelituottajan lisäksi myös mm. järjestöt ja vapaaehtoiset.

Palvelu ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoitotarvikkeita sekä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

1.3 Palveluasuminen, pitkäaikainen

Palveluasuminen (2-vuorohoiva, ei ympärivuorokautinen) on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:ssä tarkoitettua ikäihmisten asumispalvelua. Sen tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan asuminen ja selviytyminen mahdollisimman pitkään kodinomaisissa olosuhteissa ylläpitämällä ja edistämällä asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä sekä turvata laadukkaat, yksilölliset, tarpeenmukaiset palvelut. Palveluasuminen sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoivan ja hoidon.

Asiakas tarvitsee apua ja tukea liikkumisessa ja itsensä/terveytensä hoidossa. Asiakas saattaa tarvita yöaikaan joitakin käyntejä. Hoitajan on oltava hälytettävissä paikalle yöaikaan, mutta hänen ei välttämättä tarvitse olla yksikössä fyysisesti koko yötä. Kyseessä voi olla somaattisesti vaikeasti sairas/monisairas tai muistisairautta sairastava henkilö. Ohjeellinen RaVa-arvo on vähintään 2 ja MMSE 18. RAI-arvioinnin raja-arvot määritellään myöhemmin.

Palveluasumisen yksikössä on henkilökunta paikalla aamusta iltaan (n. klo 7–21), myös mahdollinen satunnainen tai vähäinen yöaikainen palveluntarve tulee huomioida. Vähäinen tarkoittaa muutamia kertoja yössä, esim. 1–3 kertaa, ja se tulee sisältyä tarjotun palvelun hintaan. Asumisyksikössä tulee olla valmius yöaikaiseen hoidon tarpeeseen vastaamiseen esimerkiksi teknisiä ratkaisuja (mm. turvahälytys) hyödyntäen.

Palveluseteli on tulosidonnainen, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädettyllä tavalla; (30.12.2020/1202). Tarkemmat määräytymisperusteet löytyvät Siun soten Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 1.7.2021 alkaen (yhtymähallitus 25.2.2021 35 §), kohdassa 4.10 Jatkuva ja säännöllinen kotona annettava palvelu ja sosiaalihuoltolain mukainen pitkäaikainen asumispalvelu.

Palvelusetelin arvoa laskettaessa huomioidaan palvelusetelituottajan enimmäishintana enintään 79 €/vrk. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelulle määritelty enimmäishinta, maksaa asiakas palvelusetelituottajalle enimmäishinnan ylittävän osuuden tulosidonnaisen omavastuun lisäksi. Pitkäaikaisen palvelusetelin arvo lasketaan vuorokaudelle.

1.4 Tehostettu palveluasuminen, pitkäaikainen

Tehostettu palveluasuminen (ympäri vuorokautinen) on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 11, 14 ja 21 §:ssä tarkoitettua ikääntyneiden asumispalvelua. Palvelu on tarkoitettu ikääntyneille, jotka eivät selviydy kotona kotihoidon maksimiapujen turvin, 2-vuoro palveluasumisessa satunnaisen yöhoidon turvin tai eivät tarvitse sairaalahoidon jälkeen lääketieteellistä hoitoa, mutta ovat kuitenkin edelleen ympärivuorokautisen hoidon tarpeessa. Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan, hoidon ja valvonnan.

Kyseessä voi olla somaattisesti vaikeasti sairas/monisairas tai muistisairautta sairastava asiakas. Asiakkaalla voi olla myös sairauksista johtuvia ongelmia, kuten vaihtelevia käytöshäiriöitä. Ohjeellinen RaVa-arvo on vähintään 3 ja ohjeellinen MMSE arvo on korkeintaan 14. RAI-arvioinnin raja-arvot määritellään myöhemmin.

Yksikössä tulee voida myös hoitaa sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat kahden tai useamman hoitajan avustamista. Tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan asuminen ja selviytyminen kodinomaisissa olosuhteissa ylläpitämällä ja edistämällä asukkaiden päivittäistä toimintakykyä ja turvata laadukkaat,

yksilölliset, tarpeenmukaiset palvelut. Pitkäaikaisen tehostetun asumispalvelun tavoitteena on tarjota ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa asiakkaan elämän loppuun saakka.

1.5 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Palveluseteli on tulosidonnainen, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202). Tarkemmat määräytymisperusteet löytyvät Siun soten Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 1.7.2021 alkaen (yhtymähallitus 25.2.2021 35 §), kohdassa 5.2 Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen, pitkäaikaisen perhehoidon ja pitkäaikaisen laitoshoidon maksut. **Palvelusetelin arvoa laskettaessa huomioidaan palvelusetelituottajan enimmäishintana enintään 118 €/vrk.** Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelulle määritelty enimmäishinta, maksaa asiakas palvelusetelituottajalle omavastuuna Siun soten määrittämän palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan hinnan välisen erotuksen. Pitkäaikaisen palvelusetelin arvo lasketaan vuorokaudelle.

1.6 Lyhytaikainen palveluasuminen ja lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Palvelusetelituottajan tulee molemmissa palveluluokissa (palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen) sitoutua tuottamaan myös lyhytaikaista asumispalvelua.

Lyhytaikaisella asumispalvelulla tarkoitetaan joko ennalta sovittua asumispalvelujaksoa tai kriisitilanteessa asumispalvelun järjestämistä asumispalveluyksiköissä. Lyhytaikainen palvelu on tarkoitettu esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseen tai toipilasvaiheeseen akuutin sairauden jälkeiseen kuntouttamiseen tai muissa ennalta sovituissa lyhytaikaisissa asumispalvelutarpeissa. Asumispalvelu voi kestää yhdestä (1) päivästä kolmeen (3) kuukauteen.

Lyhytaikaisen asumispalvelun tavoitteena on tukea kotona selviytymistä ja siirtää pitkäaikaisen asumispalvelun tarvetta. Tämän vuoksi asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen ovat keskeistä. Toimintakykyä tulee ylläpitää päivittäin mm. kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla.

Lyhytaikainen asumispalvelu sisältää asiakkaan hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut ja -tarvikkeet, vaatehuollon, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vuokran sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Siivoustyö tulee toteuttaa ammattimaisesti asumisyksikön hoidolle ja palvelulle asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti (ks. liite Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa).

Lyhytaikainen asumispalvelu ei sisällä lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoitotarvikkeita eikä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Lyhytaikaisen asumispalvelun henkilöstömitoituksen osalta noudatetaan palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen henkilöstömitoitusta riippuen siitä kummassa palveluluokassa asiakas on.

1.7 Lyhytaikaisen palveluasumisen ja lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Lyhytaikaisen palveluasumisen palvelusetelin maksimiarvo on 86 €/ vrk ja lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen palvelusetelin maksimiarvo on 130 €/vrk (Yhtymähallitus 29.10.2020 § 189).

Palvelusetelin arvo lasketaan palvelusetelin maksimiarvosta vähentämällä Siun soten lyhytaikaisen hoidon palveluasumisen maksu 32,40 €/vrk. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on alempi kuin palvelusetelin maksimiarvo, käytetään laskennassa tuota hintaa, josta vähennetään lyhytaikaisen hoidon palveluasumisen maksu 32,40 €/vrk. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelusetelin maksimiarvo, palvelusetelin arvo lasketaan maksimiarvosta ja asiakas voi joutua maksamaan omavastuuna palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välien erotuksen.

Käytettäessä lyhytaikaista palveluseteliä omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin, asiakkaan omavastuu voi olla korkeintaan 11,40 e/vrk. Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteliarvon määrittämisessä käytetään Siun soten hyväksymää palvelusetelituottajan vrk -hintaa. Omavastuun asiakkaalta perii palvelusetelituottaja. Lisäksi omaishoitoa saavilla asiakkailla on mahdollisuus käyttää lyhytaikaista asumisen palveluseteliä lisävapaisiin. Tällöin asiakkaan omavastuu muodostuu lyhytaikaisen palvelusetelin asiakasmaksuperusteiden mukaisesti.

2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

2.1 Yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottajan tulee kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti, määrittellä dokumentoidut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Palvelusetelituottajalla on kirjallinen ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma. Palvelusetelituottaja toimittaa tarvittaessa vuosittain toimintakertomuksen Siun sotelle kahden (2) kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä.

Palvelusetelituottajalla on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan sosiaalipalvelut ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut

palvelukokonaisuudet. Palvelusetelituottaja noudattaa lisäksi yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevaa Valviran määräystä 1/2014. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että yksikössä on koko palvelusetelipalvelun vähintään lain ja tämän sääntökirjan mukainen henkilöstö. Henkilöstöllä on voimassa olevat työsopimukset. Palvelusetelituottaja järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut ja huolehtii henkilöstöstä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan ja valvotaan alaa koskevia työturvallisuussäännöksiä. Toimintayksikössä tulee olla oma työhyvinvointisuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja suunnitelmaa päivitetään vuosittain. Työhyvinvointisuunnitelman toteutuminen on kirjattu toimintakertomukseen. Asumisyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito -suosituksia ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suosituksia.

Palvelusetelituottajan tulee toiminnassaan huomioida asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain mukaisesti. Palvelusetelituottajan on turvattava lain vaatima riittävä asiantuntemus palvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen. Tuottajan on noudatettava yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun tulee täyttää lain vaatimusten mukaisesti asiakkaan oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palvelusetelituottajan asumispalveluiden arvot, toimintaperiaatteet, vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltävä kirjallisesti.

Palvelusetelituottajan on toteutettava asumispalvelu tehtyyn sopimukseen ja Siun soten tekemään hallintopäätökseen sekä asiakkaalle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun asiakas-/palvelusuunnitelmaan perustuen (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 5 §). Asiakassuunnitelman sisällöstä on tarkemmin sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 39 §) ja laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, 16 §).

Palvelusetelituottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelusetelituottaja soveltaa asiakastietojen käsittelyyn lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Palvelusetelituottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelusetelituottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaki (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

2.2 Henkilöstö ja osaaminen

2.2.1 Henkilöstö

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kun palvelusetelituottaja palkkaa terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Myös sijaisilta edellytetään riittävää sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutusta.

Yksikön vastuuhenkilön tulee täyttää kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset (815/2015). Vastuuhenkilön ja hänen varahenkilönsä tulee olla AVI:n/Valviran luvan/ilmoituksen mukainen.

Sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat toteuttavat toteuttamissuunnitelman mukaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Myös muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tarvetta. Henkilöstöllä tulee olla riittävä tieto asukkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi (1) sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on työvuoron aikana mm. lääkehoitovastuu. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään Vanhuspalvelulain (980/2012) 3 a §:n 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista. Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa (Vanhuspalvelulaki 980/2012, muutos 565/2020). Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan tulee olla paikalla arkisin. Palveluasumisessa sairaanhoitajan tulee olla paikalla tarvittaessa.

Tehostetussa palveluasumisessa välitöntä asiakastyötä tekevien henkilöiden määrä tulee olla vähintään 0,55 per asiakas 31.12.2021 saakka. Tehostetun palveluasumisen välitöntä asiakastyötä tekevien henkilöiden määrä tulee 1.1.2022 vähintään 0,6 hoitajaa/asukas ja 1.4.2023 alkaen 0,7 hoitajaa/asukas. Mikäli aluehallintoviraston/Valviran päätös edellyttää korkeampaa mitoitusta, noudatetaan sitä.

Henkilöstön mitoittamisen lähtökohtana on aina asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja palvelujen tarve. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi). Henkilöstömitoitusta laskettaessa huomioidaan vain asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveystieteiden koulutus. Muu henkilökunta kuten esimerkiksi hoiva-avustajat, sisällytetään henkilöstömitoitukseen siltä

osin, mikä kuuluu välittömään asiakkaan hoito- ja hoivatyöhön, kuten avustaminen ruokailussa ja hygieniassa.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa niin vakituisten kuin lyhytaikaisen henkilökunnan (myös työharjoittelussa tai opetusjaksolla olevien) osalta tartuntatautilain (1227/2016) mukaista rokotussuojaa.

2.2.2 Osaaminen

Lähihoitajaopiskelijat koulutusmuodosta riippumatta saavat lain 3 a §:n 2 momentin mukaan osallistua välittömään asiakastyöhön silloin, jos he ovat työsopimussuhteessa toimintayksikköön ja heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin. Tarkoituksenmukaista kuitenkin on, että työsopimussuhteessa työnantajaan toimivat lähihoitajan opintoja suorittavat opiskelijat lasketaan mitoitukseen siinä vaiheessa, kun heidän osaamisensa katsotaan riittäväksi lähihoitajan tehtäviin. Osaaminen on riittävää esimerkiksi silloin, kun opiskelija on suorittanut kaksi osaamisalaa lähihoitajan tutkinnosta (lähihoitajan sijaisena toimimiseen).

Oppisopimuskoulutuksessa merkittävä osa koulutuksesta tapahtuu käytännön työympäristössä ja tällöin on huolehdittava, että opiskelija saa koulutuksen aikana lähihoitajan tehtävissä tarvittavat taidot. Opiskelijan osaamisen riittävyyden arvioi aina viime kädessä työnantaja.

Hoiva-avustajan tehtävään kelpoisuusvaatimuksena on hoiva-avustajakoulutus, laitoshuoltajan tutkinto tai muu ammattialaan perehtyvä tai työn toteuttamista tukeva koulutus.

Toimintayksikön hoidollisesta toiminnasta vastaavan on työskenneltävä kyseisessä toimintayksikössä ja hänet sisällytetään hoitotyön mitoitukseen vain sillä osuudella, kun hän tekee välitöntä hoitotyötä. Hänen tulee olla asiakkaiden tavoitettavissa virka-aikaan maanantaista perjantaihin.

Toimintayksikön henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumispalvelua tuottavien yksiköiden henkilökunnalta. Hoitohenkilökunnalla on oltava vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammatillinen perustutkinto tai alan aikaisempi kouluasteen tutkinto (ks. kelpoisuuslaki (272/2005 § 11 myöhempine muutoksineen). Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Lääkehuollosta vastaavien tulee täyttää Valtioneuvosto Turvallinen lääkehoito-oppaan (12.2.2021) vähimmäisvaatimukset, ja lääkehuoltoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla oppaassa mainitut lääkeluvat kunnossa. Lääkehoidon LOVE/LOP-opinnot tulee suorittaa vähintään viiden (5) vuoden välein. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja

toteuttamiseen (Vanhuspalvelulaki 980/2012 3a§, muutos 565/2020). Henkilöstön lääkeluvat hyväksyy yksikön lääkäri tai alueen ylilääkäri.

Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (kuullun ymmärtäminen, puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito on todistettava pyydetessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

Palvelusetelituottaja huolehtii toimintayksikön henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä.

Palvelusetelituottajan asumisyksikköä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon- ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvioitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä sekä suosituksia. Toimintayksikössä on uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolleiden perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytyksen onnistumista seurataan toimintayksikössä ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti esimerkiksi opiskelija- ja kehityskeskusteluissa saatujen palautteiden pohjalta.

Palvelusetelituottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.

Henkilöstöllä tulee olla osaamista ja tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä sekä kuntoutumista ylläpitävistä työtavoista. Henkilökunnalla tulee olla riittävä koulutus ja/tai perehtyneisyys muistisairaiden hoidon erityispiirteisiin ja käytöshäiriöiden lääkkeettömään hoitoon. Riittävänä koulutuksena pidetään peruskoulutuksen lisäksi hankittua täydennyskoulutusta tai työkokemusta muistisairaiden kanssa työskentelystä. Henkilökunnan osaamisen on vastattava asiakkaiden sairauden etenemistä ja toimintakyvyn muutoksia sopeuttamalla palveluja.

Palvelusetelituottaja sitoutuu edellyttämään ravintopalvelujen henkilöstöltä ammatillisen perustutkinnon ja tarvittavan ammattitaidon. Elintarvikelain (23/2006) mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilöillä, jotka toimivat ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä tulee olla hygieniapassin vaatimuksia vastaava osaaminen. Tukipalvelujen henkilöstön määrä tulee olla vähintään toimiluvan mukainen (siivous- ja kiinteistöhuolto). Siivouspalvelujen ja ateriapalveluiden vähimmäisvaatimustasot ovat liitteenä.

2.3 Tilat, laitteet ja välineet

2.3.1 Toimintayksikkö

Palvelusetelituottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset, kodikkaat, viihtyisät ja esteettömät tilat, jotka mahdollistavat asumispalvelun tuottamisen. Asumista haittaavat korjaukset suoritetaan viiveettömästi ja mahdollisimman vähän normaaliasumista haitaten. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on oltava hissi ja turvallinen portaikko. Hissin tulee olla riittävän tilava, jotta myös liikuntaesteisillä asiakkailta on mahdollisuus osallistua toimintayksikön ulkopuoliseen toimintaan ja ulkoiluun. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/tai terassit, on ne mitoitettava siten, että myös apuvälineitä käyttävät voivat liikkua tiloissa. Myös vuoteen siirtämisen mahdollisuus terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

Asiakkaiden käytössä olevat yhteistilat ovat sopivia asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden ja mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen, yhteisten tilaisuuksien järjestämisen sekä kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan. Yhteistilojen kalusteiden tulee olla tukevia ja ikääntyneille sopivia. Asiakas pystyy liikkumaan apuvälineillä sekä avustajan kanssa huoneessaan, peseytymis- ja WC-tiloissa sekä yhteisissä tiloissa. Pesutiloissa ja wc:ssä on riittävästi tukikahvoja ja saunankiukaan edessä on suojakaide.

Ergonomia sekä asiakas- ja työturvallisuus huomioiden palvelusetelituottajan tulee hankkia riittävä määrä yleisiä apuvälineitä (esim. pyörätuoli, pyörällinen suihkutuoli, pesupaari, nousutuki, tukikahva, WC-koroke, henkilösiirron ja noston apuvälineet, imulaitteet). Asiakkaan on mahdollista saada käyttöönsä henkilökohtainen kuntoutuksen apuväline. Terveystuonon kustantaman lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen käyttöön luovutus edellyttää aina tervetystuonon ammattihenkilön tekemää yksilöllistä arviota ja tarvittava apuväline luovutetaan vain yhden, tietyn henkilön käyttöön.

Toimintayksikön piha-alue soveltuu asiakkaiden liikuntaan ja yhteiseen oleskeluun. Jos toimintayksikön piha-alue ei mahdollista asiakkaiden ulkoilua, on asiakkaille turvattu mahdollisuus ulkoiluun muulla tavoin. Palvelusetelituottaja hankkii pihakalusteet ja varusteet sekä vastaa ulkoalueiden hoidosta.

Palvelusetelituottaja hankkii yhteisiin tiloihin kiinteät kalusteet, huonekalut, käsijohteet, siivouslaitteet ja välineet sekä siivous- ja puhdistusaineet, astiat, keittiön koneet ja laitteet, pyykinpesukoneet, saunan ja kiukaat, lukittavat toimisto- ja lääkekaapit, ATK -laitteet ja ohjelmistot (ohjelmistot tarvittaessa yhteistyössä Meidän IT ja talous Oy:n kanssa), hoitajakutsu- ja turvajärjestelmät, ovien sähköiset lukitusjärjestelmät, puhelimet (henkilöstön työkäyttöön), kopiokoneet, alkusammutusvälineet, kuntoiluvälineet, verhot, matot, pyyhkeet, pöytäliinat sekä viherkasvit. Palvelusetelituottaja hankkii ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, talous- ja wc-paperit sekä desinfiointiaineet käsien ja pintojen desinfiointiin.

2.3.2 Asiakkaan huone

Asuntojen koon ja varustelutason on täytettävä aluehallintoviranomaisen/Valviran vaatimukset. Jokaisella asiakkaalla tulee olla oma huone sekä riittävät hygieniatilat ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen/Valviran toimiluvan mukaisesti. Palvelusetelituottajan toimesta asiakkaan huoneissa tulee olla vähintään korkeussäädettävä sänky, jossa on patja, pelastuslakana, vuodevaatteet, nousutuki, säädettävät laidat sekä

vaatekaappi ja mahdollisuuksien mukaan lukittava säilytyskaappi. Asiakkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita sekä tekstiilejä huoneeseensa. Jos asiakkaalla ei ole omia huonekaluja, tulee huoneessa olla toimintayksikön puolesta tarpeen mukainen kalustus ja kodikas sisustus. Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus tarjota pariskunnille tarkoitettuja asuntoja vanhuspalvelulain mukaisesti.

Asiakkaan läheisellä on mahdollisuus yöpyä asumisyksikössä. Läheisen yöpymiseen liittyvät järjestelyt ja kustannukset ovat läheisen ja palvelusetelituottajan välisiä sopimuksia.

2.4 Turvallisuus

Liitteessä Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen, on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta.

Yksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymät pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Yksikössä tulee olla paloviranomaisten vaatimusten mukaiset paloturvallisuuteen liittyvät järjestelmät, muun muassa sprinkler-järjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Henkilökunnan tulee harjoitella poikkeustilanteissa toimimista ja saatava mm. paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista on pidettävä kirjaa. Yksikössä on nimettävä turvallisuudesta vastaava(t) henkilö(t). Asumisyksiköllä on suunnitelma riskien hallinnasta (normaaliolojen häiriötilanteet, poikkeusolot, vaara- ja uhkatilanteet, henkilöstön poissaolojen aika). Henkilöstö on perehdytettävä suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin nimettävä.

Palvelusetelituottajalla on järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden (asiakkaiden hoitoon liittyvät haattatapahtumat, esim. lääkkeisiin, tapaturmiin liittyvät) dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

Asumisyksikköön on laadittu kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisiä sairauskohtauksia ja tapaturmia varten. Asiakkailla tulee olla käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai turvapuhelin. Auttamiskäynnit toteutetaan palvelusetelituottajan toimesta. Muistisairaiden asiakkaiden turvallisuus on varmistettava (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta). Asiakkaan poistuminen hoitokodista ja piha-alueelta henkilökunnan huomaamatta on oltava estetty.

Yksiköllä on kirjallinen toimintaohje asiakkaiden rahavarojen ja arvoesineiden säilyttämisestä.

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen ohjeistus asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta, jos rajoitteita joudutaan käyttämään. Rajoitteisiin liittyvistä hoitopäätöksistä vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin sekä toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitukset ovat aina määräaikaaisia ja niiden tarpeellisuutta on arvioitava ja kirjattava usein.

Yksikössä on oltava mahdollisuus eristystilojen järjestämiseen (esim. epidemian aikana) sekä kirjalliset suojautumis- ja hygieniaohjeet. Palvelusetelituottajan tulee hankkia tarvittavat suojaimet henkilöstölleen ja tarvittaessa asiakkaille, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat. Yksikköön on nimettävä hygieniasta vastaava henkilö. Yksikön apuvälineiden laadun ja määrän on vastattava asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen tarvetta. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Kunnossapitoon nimetään vastuuhenkilö.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palvelusetelituottajan tulee neuvoa asiakkaita mm. muistutus- ja kantelumenettelyistä. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla yksikössä näkyvillä. Palvelusetelituottaja tiedottaa asiakkaalle, mitä tietoja annetaan Siun sotelle.

Itsemääräämisoikeuden näkökulmaa on avattu laajemmin liitteessä Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa kohdassa 4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa.

3 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset

3.1 Palvelun sisällön vaatimukset

Omaisella ja asiakkaalla on mahdollisuus tutustua etukäteen asumispalveluyksikköön. Tutustuminen ei saa viivästyttää asiakkaan sijoittamista yksikköön. Asiakkaalle tulee nimetä asumisyksiköstä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakkaalle ja hänen omaiselleen kerrotaan, kuka hänen omahoitajansa on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.

Asiakkaalle annettavien palvelujen on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista ja ne on toteutettava siten kuin laadituissa asiakas- ja toteuttamissuunnitelmissa on sovittu. Palvelut toteutetaan asiakkaan toiveita kunnioittaen. Asiakkaan päivittäisissä toimissa toteutetaan hänen osallisuuttansa vahvistavaa, toimintakykyä tukevaa, itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa ja kuntouttavaa työtä. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000). Asiakastyössä ja asiakkaan avustamisessa huomioidaan asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutuminen. Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

3.2 Asiakkaalle laadittavat suunnitelmat

Siun soten viranhaltija vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja huolehtii suunnitelman päivittämisestä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §). Asiakassuunnitelma täydentää moniammatillista palvelutarpeen arviointia.

Asumispalveluun siirtyessä asiakkaan asiakassuunnitelma laaditaan/päivitetään ilman aiheetonta viivytystä. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudestaan ja asiakkaalle tehdään erilaiset arvioinnit ja mittaukset, kuten RaVa (myöhemmin otetaan käyttöön RAI-arviointiväline), MNA, MMSE sekä asiakasprofilointi.

Siun soten viranhaltija sopii palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman päivittämisen ajankohdasta. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan arvioinnin perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Arviointiin osallistuvat asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä tai hänelle määrätty edunvalvoja, asumispalvelun omahoitaja ja Siun soten omatyöntekijä.

Asiakassuunnitelma päivitetään yhteistyössä Siun Soten omatyöntekijän kanssa aina kun asiakkaan palvelutarve muuttuu ja vähintään 6 kuukauden välein tai asiakkaan / omaisen toiveesta.

Palvelusetelituottaja on yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, Siun soten viranhaltijaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia, esim. asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluja, jotka ovat asiakassuunnitelman yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluja pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palvelusetelituottaja laatii asiakassuunnitelmaa täydentävän toteuttamissuunnitelman palvelusta.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan hoidon tarve, palvelun tarve ja kuntoutussuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta vastaa asiakkaan asumisyksikkö ja vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinnon suorittaneet henkilöt. Toteuttamissuunnitelma pohjautuu asiakkaan elämänkaaritietoihin, tapoihin ja voimavaroihin. Siinä on kartoitettu asiakkaan hoidon tarpeet ja toteutus, ja se sisältää suunnitelman yksilöllisestä ohjauksesta, neuvonnasta ja apuvälinetarpeista. Suunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan ja kenelle/mihin hänestä saa tietoja luovuttaa. Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista.

Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan aina asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä eli kun asiakkaan palvelutarve muuttuu ja vähintään 6 kuukauden välein tai asiakkaan tai omaisen toiveesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa viipymättä palvelussa olevasta asiakasta koskevista olennaisista muutoksista ja tapahtumista Siun soten edustajalle sekä sopii erityisjärjestelyistä aina Siun soten edustajan kanssa.

Asiakkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla asiakkaan huoneeseen. Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmeno sekä lepoajoistaan. Asiakkailta on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä.

Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta. Asiakkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asiakkaan lupa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin, hampaiden pesu/suun puhdistus tehdään kaksi kertaa vuorokaudessa. Asiakasta avustetaan tarvittaessa hiusten hoidossa, kynsien leikkaamisessa ja parran ajossa.

Akuutissa asumispalvelujen tarpeessa oleva asiakas voidaan sijoittaa ilman asiakassuunnitelmaa, mutta näissäkin tilanteissa asiakkaan sijoittamisesta on laadittu palvelunjärjestäjän taholta päätös ja sovittu palvelusetelituottajan kanssa asiakkaan huolenpitoon ja hoivaan liittyvistä tehtävistä.

Palvelusetelituottaja tekee asiakkaalle terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) yhdessä yksikön vastuulääkärin ja omaisten kanssa (terveydenhuoltolaki 1326/2010). Palvelusetelituottaja huolehtii, että asiakkaan hoitotahto ja saattohoitopäätös on kirjattu terveys- ja hoitosuunnitelmaan sekä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

3.3 Arviointimittarit ja -menetelmät

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan RaVa-arviointi tai RAI-arviointiväline ja MMSE-tulosten perusteella sekä ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä. Palvelusetelituottajan tulee tehdä RaVa/RAI-poikkileikkaustutkimusvähintään kaksi (2) kertaa vuodessa ja raportoida tulokset Siun sotelle. Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään toimintakykyarviossa yhteistyötä Siun soten kanssa. RAI-arviointiväline tulee olla käytössä 1.4.2023 mennessä, jolloin RaVa-arviointi jää pois käytöstä. Palvelusetelituottajalta edellytetään itsenäistä RAI-arviointivälineen käyttöä. Palvelusetelituottajan tulee raportoida tuloksista säännöllisesti Siun sotelle yhteisesti sovitulla tavalla. Raportoitavat laatuindikaattorit sovitaan yhteisesti.

Koska RAI-arviointiväline ei ole vielä Siun sotella käytössä, raportoitavat laatuindikaattorit täsmentyvät myöhemmin. Nämä lisäykset päivitetään vähimmäisvaatimuksiin sekä näistä laaditaan käyttöön soveltuvia laatuvaatimuksia.

Ikääntyneiden henkilöiden palvelutarpeen arvioinnissa Siun sotessa käytetään RaVa – mittaria, joka on toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari. Indeksiarvon vaihteluväli on 1,29–4,02. Mitä suurempi on RaVa -indeksin arvo, sitä suurempi on asiakkaan hoidon ja avun tarve.

1.4.2023 voimaan astuva vanhuspalvelulain (980/2012) pykälä 15a velvoittaa kunnat käyttämään iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa kansallista arviointi- ja seurantamittaristoa RAI-arviointivälineellä. RAI- arviointivälineen käyttöönoton siirtymä aika on 1.1.2021 – 31.3.2023. Järjestelmä otetaan käyttöön ensivaiheessa kotihoidossa ja asumispalveluissa ja sen jälkeen myös palveluohjauksessa.

MMSE- testimittarilla arvioidaan ikääntyneen henkilön muistin- ja tiedonkäsittelyn muutoksia. Maksimipistemäärä on 30. Karkeat pisterajat dementian eri vaikeusasteille ovat seuraavat: 24–27 mahdollinen lievä kognitiivinen heikentyminen, 18–23 pistettä lievä dementia, 12–17 pistettä keskivaikea dementia ja alle 12 pistettä vaikea dementia. Mitä alhaisemmat pisteet ovat, sen suurempi on asiakkaan tarve hoitoon ja huolenpitoon.

MNA-testi eli Mini Nutritional Assessment on yksinkertainen ja nopea keino tunnistaa iäkkäät henkilöt, jotka kärsivät ali- tai virheravitsemuksesta tai joilla on lisääntynyt riski virhe- tai aliravitsemukselle. MNA – testiä käytetään yli 65-vuotiaiden henkilöiden virhe- tai aliravitsemusriskin määrittämiseksi. Palvelusetelituottaja mittaa ja seuraa asiakkaan ravitsemusta ja painoa ja reagoi poikkeamiin. Seuranta dokumentoidaan.

3.4 Lääkehoito

Yksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 mukainen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma on yksikön oman lääkärin tai Siun soten ko. alueen terveysaseman ylilääkärin hyväksymä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 on opastettu. Asiakkaan kokonaislääkitys tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen. Palvelusetelituottaja vastaa mahdollisen annosjakelun kustannuksista.

Tehostetun palveluasumisen yksikkö kustantaa ja hankkii Siun soten ohjeiden mukaiset päivystyslääkkeet asiakkaita varten, niin sanottu akuuttilääkehoitopakki. Päivystyslääkkeitä käytetään lääkärin määräyksen mukaisesti akuuttitilanteissa.

Lääkehoito toteutetaan asiaan perehdytetyn, vastaavalta lääkäriltä lääkeluvan saaneen henkilön/henkilöiden toimesta tai ostopalveluna toimintayksikön kustantamana. Toimintayksikön esimies varmistaa lääkehoitoa toteuttavan henkilön/henkilöiden osaamisen.

3.5 Puhtauspalvelut ja hygieniaohjeet

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen asiakkaiden ja omaisten nähtävillä oleva siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso (ylläpito-, viikko- ja perussiivoukseen, asuinhuoneisiin ja yhteisiin tiloihin), henkilökunnan vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu, jotka ovat asiakkaiden tiedossa. Siivoustyö toteutetaan ammatillisesti ja erityisesti huomioidaan ruokahuollon hygienia (muun muassa vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu). Infektio- ja erityistilanteissa siivous on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa yksikön toiminnasta vastaava palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja vastaa muuttosiivouksesta asiakkaan vaihtumisen yhteydessä. Yksikössä on oltava myös kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty henkilökunnan tehtävät ja vastuut. Jätehuollossa noudatetaan voimassa olevia ohjeita.

Palvelusetelituottaja huolehtii asiakashuoneiden päivittäisestä siisteydestä (erillinen vähimmäisvaatimusliite liitteenä). Huoneilma on raikas, sisäilman laatua tarkkaillaan. Asuinhuoneiden ilme tulee olla siisti, viihtyisä ja turvallinen. Myös yhteisten tilojen ilme tulee olla siisti, viihtyisä ja turvallinen. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

Palvelusetelituottaja järjestää tarpeellisen liinavaate- ja vaatehuollon ja vastaa kaikkien tekstiilien pesukustannuksista (asiakkaan liinavaatteet, käyttövaatteet, matot, verhot jne.) pois lukien kemiallinen pesu. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää omia liinavaatteita niin halutessaan. Palvelusetelituottaja merkitsee tarvittaessa asiakkaiden liina- ja käyttövaatteet.

Henkilöstöllä tulee olla tehtävään riittävä osaaminen ja käytössä on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Vastuhenkilöt on nimetty.

Yksiköissä tulee olla kirjallinen hygienian hallintaohjelma, joka sisältää ohjeet hygieniasta, hygieniatuotteista, aseptiikasta, infektioriskien kartoittamisesta, infektioiden torjunnasta, toiminnasta poikkeustilanteissa (infektio- ja epidemiatilanteissa), sekä puhtaustasojen määrittelystä, käytettävistä siivousvarusteista ja niiden huollosta. Tartuntatautien ehkäisemiseksi toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Siun sotessa hygieniatoiminnan ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaa infektioiden torjuntayksikkö. Hygieniaohteita kuten (liitteet Veritapaturmien ehkäisy, Yskimishygieneia, Kosketusvarotoimet, Tavanomaiset varotoimet, Käsihygieniaohte ja Riskijäteasiat) tulee noudattaa myös Siun soten ostopalveluissa. Tavoitteena on saada palvelusetelituottajille yhteinen sähköinen tiedostopaikka, jonne voidaan tallentaa kaikki uudet ohjeet. Kun tämä mahdollistuu, ilmoitetaan siitä palvelusetelituottajille.

3.6 Ateriat

Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma. Ateriapalveluissa noudatetaan Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset, yleinen Siun sote 2021-liitettä. Asiakkaiden ruokailutilanteelta odotetaan kiireettömyyttä ja ruokailuissa avustamista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteiden saannista, erityisesti helleaikaan. Asukkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti. Paino mitataan kerran kuukaudessa ja MNA-mittaus (ravitsemustilan mittari) tehdään 6kk välein ja aina tarvittaessa, jos asukkaan ravitsemustilassa on muutoksia. Palvelusetelituottaja määrittelee menettelytavat heikkokuntoisten asiakkaiden riittävän nesteiden ja ravinnon saannin turvaamiseksi. Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma. Henkilökunnalla tulee olla hygieniapassit, mikäli he osallistuvat ruuanvalmistukseen ja jakeluun.

3.7 Viriketoiminta

Asiakkaille järjestetään palvelusetelituottajan toimesta kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa asiakkaiden näkyvillä olevan viikko-ohjelman mukaisesti. Kuntouttavaksi ja virikkeelliseksi toiminnaksi katsotaan päivittäin eri sisällöin tapahtuvaa toimintahetkiä, kuten laulua, lukemista, sosiaalista kanssa käymistä, jumppahetkiä, juhlapyhien teemoja yhteistyössä tehtynä eri toimijoiden kanssa (järjestöt, seurakunta, päiväkodit, koulut jne.). Asiakasta kannustetaan ja avustetaan osallistumaan ryhmätoimintoihin ja viriketoimintaan kuullen asiakkaan omia mieltymyksiä virikkeellisen toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaalla on hänen kuntonsa salliessa mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna.

3.8 Asiakkaan avustaminen asiainnissa

Hoitoon ja hoivaan liittyvät saattajatehtävät kuuluvat hoitovuorokauden hintaan eikä palvelusetelituottajalla ole oikeutta veloittaa saattajamaksua Siun sotelta/asiakkaalta. Varsinaiset kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse.

Henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten Kelan hoitotuki ja asumistuki. Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Palveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa, sekä edistää asiakkaan ja omaisten/läheisten yhteydenpitoa. Yksikössä on vapaat vierailuajat. Omaisilla on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon. Palvelusetelituottaja antaa perustiedotteen palvelun sisällöstä asiakkaille ja heidän läheisilleen. Palvelusetelituottaja järjestää säännöllisesti, vähintään 2 kertaa vuodessa, asiakaskokouksia / asiakastilaisuuksia / omaisteniltoja.

3.9 Asiakkaan terveydenhuollon palvelut

Asumisyksikössä oleva asiakas on Siun soten avoterveydenhuollon palvelujen piirissä. Asiakkaan terveydentilaa seurataan sekä arvioidaan ja sairaudet hoidetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitavan lääkärin vastuulla on asiakkaan terveydentilan seuranta, lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen. Lääkärin etäkonsultaatiot eivät ole riittävä tapa asiakkaan hoidon järjestämiseksi. Asiakkaan tulee saada tarvittavat lääkärin tutkimukset ja hoito äkillisissä sairaustilanteissa. Taustatietolomake (liite Siunsote_IKA_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen) on täytettävä asianmukaisesti ja annettava asiakkaan mukaan jatkohoitoa varten.

Palveluyksikkö vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta, niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat ja jatkoahoito-ohjeet otetaan huomioon (liite Siun soten työohje laboratoriotutkimuksista asumispalveluyksiköissä). Palveluyksikkö järjestää tarvittaessa asiakkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sisältäen hammashuollon. Jokaisella asiakkaalla tulee olla hammaslääkärin tekemä hoitosuunnitelma, jota henkilöstö noudattaa. Säännöllisiä suuhygienistin käyntejä suositellaan. Mikäli asiakkaan päivittäinen suunhoito ei onnistu, suuhygienistin käynti kerran vuodessa ei ole riittävä.

Asiakkaiden kokonaishyvinvoinnin varmistamiseksi on turvattava gerontologisen sosiaalityön, muistihoidon ja geriatrisen asiantuntemuksen, tarvittavien kuntoutuspalveluiden ja muiden erityistyöntekijöiden palvelujen saatavuus, lääkeshoidon toimivuus sekä asiakkaan toimintakykyä ylläpitävän kuntouttavan työotteen toteutumisen mahdollisuus.

3.10 Elämän loppuvaiheen hoito

Asiakkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti. Palvelusetelituottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa. Palvelusetelituottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka sisältää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta kuoleman lähestyessä. Hoitotahto on kirjattu asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaan sekä toteuttamissuunnitelmaan ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saattohoitovaiheessa.

Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti. Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan.

Asiakkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa. Päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Omaisille annetaan tietoa asiakkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisille ohjeistetaan käytännön toimissa ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet. Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa.

Palveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta. Vainajien kuljettamisesta noudatetaan Siun soten ohjetta Vainajien_Siirtokuljetuspalvelu_ohje_asumispalvelut -liite.

4 Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus

4.1 Kirjaaminen

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Kirjaamisessa sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsitlemisestä (159/2007). Toimintayksikössä on arkistointisuunnitelma ja asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen.

Palvelusetelituottajan on otettava käyttöön katseluoikeus Siun soten käytössä olevaan potilastietojärjestelmään (tällä hetkellä Mediatri), johon yksikkö saa rajoitetut oikeudet (katseluoikeus, esim. tekstit, lääkitys, laboratoriotulokset ja laboratoriopyynnöt). Katseluoikeuden kustannuksista vastaa

palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Siun sote järjestää tarvittaessa Mediatri:n käyttöön liittyvää koulutusta. Vuonna 2021 Mediatriin käyttäjäkohtainen katseluoikeuden hinta on 10,83 eur/kk/hlö. Kustannukset voivat vaihdella vuosittain. Samalla tulee oikeus käyttää Portti-palvelua, jonka kautta kirjaudutaan Mediatriin. Palvelusetelituottajalla tulee olla kiinteä nettiyhteys Mediatria varten.

Palvelusetelituottajalla on oltava oma sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palvelusetelituottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta:
 - asiakkaan päivittäisestä voinnista kirjataan aamu-, ilta- ja yövuorossa.
 - hoitotyön yhteenveto laaditaan kolmen (3) kuukauden välein.
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (THL, sähköinen ohjelma, maksuton).

Lisäksi palvelusetelituottaja kirjaa asiakasjärjestelmäänsä asiakaskäynnit päivämäärän ja kellonajan mukaan, sekä toteutussuunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palveluasumisessa palvelusetelituottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat.

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, niin palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

4.2 Arkistointi

Palvelusetelituottajan Siun soten lukuun tuottamassa palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat on toimitettava Siun sotelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä. Asiakirjat ovat rekisterinpitäjän arkistointivastuulla.

Siun soten toimintaohjeita tullaan päivittämään järjestelmiä käyttöön otettaessa ja toiminta järjestetään kansallisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Valtakunnallisen sähköisen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottoaminen tulee muuttamaan arkistointiohjeistuksia ja toimintatapaa palvelusetelipalvelussa. Siun sote ohjeistaa palvelusetelituottajia liitteessä Yksityisten palveluntuottajien asiakirjojen tietoturva ja arkistointiohje.

Palvelusetelituottajien täytyy olla liittyneitä Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon julkisen sektorin ja Siun soten aikataulun mukaisesti.

4.3 Laskutus

Asumisen menojen tulisi olla kohtuulliset, koska suuret asumisen kustannukset voivat muodostua asiakkaalle palvelusetelin käytön esteeksi. Esimerkiksi Kela on määritellyt asumisen kustannuksia eläkkeensaajan asumistuen saamisen ehtoissa. Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokran määrittelyssä on otettava huomioon myös laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Siun sote suosittelee, että asunnon vuokra voi olla enintään eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavien enimmäisasumismenojen määrä (katso [Kelan asumismenojen enimmäisasumismenot](#) ja [Valtioneuvoston asetus eläkkeensaajan asumistuen määräytymisperusteista](#)). Siun sote suosittelee, että asunnosta ei peritä vuokravakuutta.

Asumisoikeuden lisäksi vuokraan tulee sisältyä sähkö ja lämmityskustannukset, lämmin-, kylmä- ja jätevesimaksu sekä osuus yhteisistä wc- ja pesutiloista ja saunasta. Henkilökunnan tilojen kustannuksia ei voi jyvittää asiakkaalta perittävään vuokraan.

Mikäli eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavat enimmäisasumismenot nousevat, palvelusetelituottaja voi huomioida tämän asiakkaan vuokrassa, vuokrasopimusehtojen sallimissa rajoissa. Mikäli eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavat enimmäisasumismenot laskevat, palvelusetelituottajan on huomioitava tämä asiakkaan vuokrassa. Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että asunnossa tapahtuvat muutostyöt eivät ole hoitovuorokauden hinnan hinnanmuutosperuste.

Palvelusetelituottajan tulee sopia kirjallisella sopimuksella asiakkaan kanssa asiakassuhteen alussa vuokran laskutuksesta ja laskutukseen vaikuttavista asioista. Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta vuokrasopimuksen mukaisen vuokran. Kaikki asiakkaalta perittävät maksut on ilmaistava selkeästi OmaVaana-järjestelmään, jonka kautta ne tulevat näkymään julkisessa luettelossa. Vuokra tulee ilmoittaa eur/kk.

Aterioiden tulee sisältyä ilmoitettuun hoitovuorokauden hintaan. Aterioiden osuus on kuitenkin eriteltävä ja ilmoitettava OmaVaana-järjestelmään, jonka kautta ne tulevat näkymään julkisessa luettelossa. Palveluasumisen osalta kaikkien aterioiden hinnat tulee eritellä. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa ateriahintoja asiakkaalta, mikäli aterioiden laskuttamisesta ei ole sovittu asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa. Aterioiden yhteenlaskettu enimmäishinta on 1.1.2022 alkaen 15,50 eur/vrk:ssa (alv 0%).

4.4 Poissaolot ja keskeytykset

Yleiset pitkäaikaisten palvelujen poissaoloihin ja keskeytyksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.3.

4.5 Hintojen muutokset

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.1. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida sosiaalihuollon asiakasta mahdollisista muutoksista ja muutoksen vaikutuksista ennen muutoksen toteutumista ja tehdä yhteistyötä palvelunjärjestäjän kanssa.

Vuokran tarkistaminen on asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen asia, josta palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida sosiaalihuollon asiakasta mahdollisista muutoksista ja muutoksen vaikutuksista ennen muutoksen toteutumista ja tehdä yhteistyötä palvelunjärjestäjän kanssa. Asiakkaan vuokran noususta tai laskusta tulee ilmoittaa suojatulla sähköpostilla asumispalvelumaksut@siunsote.fi ja kirjaamo@siunsote.fi tai postitse Siun soten kirjaamoon: Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu. Siun sote pidättää oikeuden pyytää hinnat erillisellä lomakkeella.

Uudet asiakassuhteet

Palvelusetelituottajan antamat hinnan tarkistukset koskevat asiakkaita, jotka tulevat palveluun Siun soten hyväksymän hinnan muutoksen jälkeen. Hyväksytyt hinnat astuvat voimaan kunkin kalenterivuoden alusta. Palvelusetelituottaja merkitsee hinnat OmaVaana-järjestelmään vuosittain Siun soten ohjeen mukaisesti. Siun sote pidättää oikeuden pyytää hinnat erillisellä lomakkeella ennen OmaVaana-järjestelmään laittoa 31.10. mennessä.

Jos palvelusetelituottaja ei päivitä hintoja sovitusti OmaVaana-järjestelmään, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan palveluja viimeksi vahvisteluilla hinnoilla.

Voimassa olevat asiakassuhteet

Vuosittain Siun soten hyväksymät palvelusetelituottajan hinnat eivät automaattisesti koske palveluissa olevia asiakkaita. Mikäli palvelusetelituottajan hinnanmuutokset tulevat koskemaan palveluissa olevia asiakkaita, palvelusetelituottajan on huomioitava hinnanmuutokset asiakkaan kanssa tehdyssä sopimuksessa. Palvelusetelituottaja saa veloittaa Siun sotelta vaan Siun soten yhtymähallituksen vahvistaman voimassa olevan palvelusetelin maksimiarvon mukaisesti. Lisäksi palvelusetelituottajan on huolehdittava asiakasta koskeva hintamuutos tiedoksi suojatulla sähköpostilla asumispalvelumaksut@siunsote.fi ja kirjaamo@siunsote.fi tai postitse Siun soten kirjaamoon: Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu, jotta asiakkaalle voidaan uusia palvelusetelipäätökset ja antaa asianmukaista informaatiota muutoksesta. Palvelusetelituottajan hinta voi vaikuttaa palveluissa olevan asiakkaan palvelusetelin arvoon ja omavastuun määrään.

4.6 Asiakaspalaute

Asiakas- / omaispalautteet kerätään vuosittain palvelusetelituottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa Siun sotelle. Asiakaskyselyt tarkistetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

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

Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalautteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdista 3.3 ja 5.2.

Liite 1. 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 aiheutonta 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 viranomaismääräykset 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 tietosuojasetuksen 49 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitetulla siirrolla.

7. Yleinen kuvaus tietosuojasetuksen 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 Tilaajalle ohjeiden mukaisesti.

Liite 2. Ikäihmisten asumispalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

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 (22.12.2006/1233) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa 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. kaupparekisteriote 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 palvelusetelituottajan on 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.

Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyntä on ollut voimassa yli 12 kuukautta, eikä hyväksytyt palvelusetelituottaja kuulu Luotettava kumppani- palveluun, on palvelusetelituottajan toimitettava kohtien 3. ja 4. selvitykset oma-aloitteisesti Siun sotelle 12 kuukauden välein sähköpostitse osoitteeseen palveluseteli@siunsote.fi. Em. kohta 4. ei koske yhden henkilön yrityksiä.

Palvelusetelituottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottaja käyttää palvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Kopio toimiluvasta/ilmoituksen rekisteröinnistä:

- Tehostettu palveluasuminen ja lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen: kopio Aluehallintoviraston tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) toimiluvasta. Yhden aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on aluehallintovirasto. Kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on Valvira. Tämä koskee vain luvanvaraisia ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja (tehostettu palveluasuminen eri asiakasryhmille).
 - [Hakemus yksityisten, ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaja/Aluehallintovirasto](#)
 - [Yksityisen sosiaalihuollon luvat/Valvira](#)
- Palveluasuminen: kopio Aluehallintoviraston tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ilmoituksen rekisteröinnistä. Ilmoituksenvaraisen toiminnan rekisteröinnistä

on kyse silloin, kun tuotetaan ei-ympäri vuorokautisia sosiaalipalveluja, kuten kotipalvelua tai päivätoimintaa eri asiakasryhmille. Tällöin palvelujen tuottaja tekee toiminnastaan ilmoituksen siihen kuntaan, jossa palveluja tuotetaan. Kunta toimittaa ilmoituksen aluehallintovirastoon rekisteröitäväksi.

- [Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta/Aluehallintovirasto](#)
- [Yksityisen sosiaalihuollon ilmoitukset/Valvira](#)
- **Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain (yksityiset terveydenhuollonpalvelut, enintään 3 kk vanha) tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)**
- **EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste**
- **Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus** (Palvelun järjestäjän puolesta esitötetty kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta liite 1.)
- **Omaavontasuunnitelma.** Koskee sosiaalipalvelujen palvelusetelituottajia ja niitä terveyspalvelujen palvelusetelituottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa. Soveltuvien osien voi käyttää Valviran pohjaa: [Sosiaalipalvelujen omaavontasuunnitelmapohja](#)
- **Sopimus potilasasiamiehen palveluista:** koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- **Lääkehoitosuunnitelma (lääkärin allekirjoittama):** koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu.
- **Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa**
- **Henkilöstöluettelo.** Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelolomakkeella: <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.

Liite 3. Vaatimustasot

Vaatimustasot ovat sääntökirjan liitteenä erillisenä asiakirjana

- 1 Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa
- 2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset, yleinen_Siun sote 2021
- 3 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun_periaatteet_Siun_sotessa
- 4 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelutilaus_yksityiset_palvelun_tarjoajat
- 5 Siunsote_IKA_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen
- 6 Vainajien_Siirtokuljetuspalvelu_ohje_asumispalvelut
- 7 Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen
- 8 Siun soten työhje laboratoriotutkimuksista asumispalveluyksiköissä

Lisäksi toiminnan varmistamiseksi Siun sotelta on saatavilla liitteet:

1. Veritapaturmien ehkäisy
2. Yskimishygienia
3. Kosketusvarotoimet
4. Tavanomaiset varotoimet
5. Käsihygieniaohje
6. Riskijäteasiat