

# **Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 17.2.2025 § 56 aluehallitus

Muutettu 18.6.2025, 8.5.2026

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



## Sisällys

1	Yleinen osio .....	5
1.1	Sääntökirja .....	5
1.2	Määritelmät.....	5
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	7
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	8
1.5	Palveluntuottajan velvoitteet .....	10
1.5.1	Lainsäädäntö.....	11
1.5.2	Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma .....	11
1.5.3	Rekisteröinti palvelutietovarantoon .....	11
1.5.4	Vakuutusturva .....	11
1.5.5	Toimitilat.....	11
1.5.6	Hintatiedot ja tiedottaminen .....	12
1.5.7	Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....	12
1.5.8	Henkilöstö.....	12
1.5.9	Asiakastyytyväisyys ja -palaute .....	14
1.5.10	Tiedonanto hyvinvointialueelle.....	14
1.5.11	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....	15
1.5.12	Julkisuus ja salassapito .....	15
1.5.13	Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi .....	16
1.5.14	Markkinointi .....	17
1.5.15	Laskutus .....	17
1.5.16	Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet .....	18
1.5.17	Muut vaatimukset.....	19
1.6	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	19
1.7	Hyväksymisen peruuttaminen.....	20
1.8	Tietojärjestelmät .....	21
1.9	Verotus .....	22
1.9.1	Tuloverotus.....	22
1.9.2	Arvonlisäverotus.....	22
1.10	Vastuu virhetilanteessa.....	23
1.11	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	23
1.12	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle .....	23
1.13	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot .....	23
2	Palvelukohtainen osio – Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen .....	25
2.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	25
2.2	Palvelun keskeiset tavoitteet.....	25
2.3	Palveluprosessin kuvaus .....	26

2.4	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	27
2.5	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja .....	27
2.6	Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely .....	28
2.6.1	Asiakaspalautteet .....	28
2.6.2	Muistutukset ja kantelut .....	29
2.7	Palvelun sisältö.....	29
2.7.1	Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva hoito ja hoiva .....	29
2.7.2	Ateriat.....	32
2.7.3	Siivous ja pyykki .....	35
2.7.4	Lääkehoito, terveyden- ja sairaanhoito .....	37
2.7.4.1	Lääkehoito .....	37
2.7.5	Terveyden- ja sairaanhoito .....	39
2.7.6	Henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma .....	40
2.7.7	RAI-arviointi.....	41
2.8	Sidosryhmäyhteistyö.....	41
2.9	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	43
2.9.1	Henkilöstön koulutus- ja osaamisvaatimukset.....	45
2.9.1	Henkilöstön määrä.....	46
2.9.2	Henkilöstön perehdytys ja osaamisen kehittäminen.....	47
2.10	Muut palvelua koskevat edellytykset.....	47
2.10.1	Toiminnan kehittäminen, laatutietojen julkisuus .....	47
2.10.1.1	Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt .....	47
2.10.2	Toimintatietojen tuottaminen ja palvelujen dokumentointi .....	48
2.10.3	RAI-tietojen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä .....	49
2.10.4	Tietojen avoimuus.....	49
2.10.5	Toimintaa ohjaavat suunnitelmat, vastuuhenkilöt ja raportointi.....	49
2.10.6	Toimintayksikkö .....	52
2.10.6.1	Yleiset tilavaatimukset .....	52
2.10.6.2	Asiakkaan asumista palvelevat tilat.....	54
2.10.6.3	Asiakkaan asuinhuoneisto .....	55
2.10.7	Asiakkaan maksama vuokra .....	55
2.11	Palvelun laadunvalvonta ja tarkastusoikeus.....	56
2.12	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle .....	59
2.13	Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu .....	59
2.14	Laskutus .....	60
2.15	Palvelussa käytettävät tietojärjestelmät .....	61
2.16	Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen luvat ja ilmoitukset ....	65
2.17	Alihankinta .....	65
2.18	Palveluntuottajalta vaaditut liitteet, vakuutukset, suunnitelmat sekä raportoitavat ja seurattavat asiat.....	67

2.18.1	Palveluntuottajalta vaadittavat suunnitelmat ja ohjeet ja niiden raportointi ikäihmisten palveluihin.....	67
2.18.2	Muu raportointi.....	68
2.18.3	Vastuuhenkilöt.....	69
3	Liitteet.....	71
3.1	Liite 1: Hintaliite .....	71
3.2	Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite.....	71
3.3	Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin .....	71

# 1 Yleinen osio

## 1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, jäljempänä ”palvelusetelilaki”) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä jatkuvasti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, ellei ole muuta päätetty, ja se koostuu yleisestä osiosta, palvelukohtaisesta osiosta sekä liitteistä. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin kussakin palvelussa noudatettavaa ohjeistusta.

Tämän sääntökirjan yleinen osio ja palvelukohtainen osio sekä sen liitteet täydentävät toisiaan. Jos nämä osiot ja/tai asiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole asiakirjoissa muualla todettu:

1. salassapito- ja turvallisuusliite
2. tietosuojaliite
3. sääntökirjan palvelukohtainen osio
4. hintaliite
5. sääntökirjan yleinen osio

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan ja sen liitteisiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti tai sähköisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja päivittää sääntökirjan hyvinvointialueen sähköisille palvelukanaville. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Palveluntuottajan on mahdollista hakeutua uudelleen palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan on noudatettava aina palvelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Lainsäädännön muuttuessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## 1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta (sosiaalihuollon palveluissa) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (terveyden- ja sairaanhoitopalveluissa).

**Tilaajalla** eli palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

**Hyvinvointialueella** tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

**Palveluntuottajalla tai palvelusetelituottajalla** tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) jäljempänä ”valvontalaki” 4 §:n 2 kohdassa) tarkoitettua palveluntuottajaa, jotka tuottavat palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan hyvinvointialueen järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joiden tuottamisesta vastaavat yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

**Palvelusetelin arvolla** tarkoitetaan hyvinvointialueen määrittämää maksimiarvoa, jonka hyvinvointialue on enintään velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle asiakkaan ja palveluntuottajan sopimasta hinnasta.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaisissa (569/2009) 7 §:ssä säädetyllä tavalla ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaisella tavalla.

**Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

**Hintakatto** tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.

**Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuksia ei voida periä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

annetun lain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyistä palveluista. Tällöin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille sellaisen käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, § 12).

### **1.3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978).

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

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

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuluttajansuojalain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Palvelusopimuksen tekemiseen liittyviä asioita voidaan kuvata tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa. Pyydettyä hyvinvointialueella on oikeus saada nähtäväkseen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka tekemiseen annetaan päätöksessä ohjeet.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi (laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007). Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön

vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain 23 a §:n mukaisesti asiakas voi myös tehdä kantelun. Vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 ja 10 a §:n mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle Lupa- ja valvontavirastolle.

Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia.

## 1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla sääntökirjakohtaisesti sähköisissä järjestelmissä. Tarkemmat tiedot järjestelmistä löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulta [Palvelusetelit palveluntuottajille - pirha.fi](#).

- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnustautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Ohjeet ja tuki Suomi.fin käyttöön - Suomi.fi](#) -sivulta. [Lisätietoja PSOP-järjestelmästä ja hakeutumisesta](#) löytyy [parastapalvelua.fi](#)-sivustolta.
- Palse.fi-portaaliin rekisteröidytessä palveluntuottaja täyttää portaalissa sähköisen hakemuslomakkeen. [Lisätietoja Palse-portaalista ja hakeutumisesta](#) löytyy [palse.fi](#)-sivustolta.

Palveluntuottajilla tulee olla nimettynä henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Palveluntuottajan tulee käyttää hakemuksessa virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisessä käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla myös merkittynä viranomaisten luparekisteriin. Numeroita tai erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimessä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

### Palveluntuottajarekisteri Soteri

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) ja että rekisteröinnistä on annettu päätös.

Sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita saa tuottaa vain rekisteröity palveluntuottaja ja palveluyksikkö. Lupa- ja valvontavirasto tekee päätöksen rekisteröinnistä. Rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö täyttää sille säädetyt taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset. Tiedot rekisteröidään Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Lupa- ja valvontaviraston sivuilta:

[Palveluntuottajarekisteri Soteri - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Palveluntuottajien tulee hakeutumisen yhteydessä todentaa hyväksymiskriteerit, jotka ovat edellytyksenä hyväksymiselle.

### **Vastuu Group Luotettava Kumppani -palvelu**

Palveluntuottajan tulee liittyä Vastuu Group Luotettava kumppani -palveluun [Luotettava Kumppani | Vastuu Group](#), jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaistarkistukset tehdään automaattisesti (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006). Palveluntuottaja vastaa liittymiseen liittyvistä maksuista. Tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia, pois lukien AVI:n ja Valviran myöntämä lupa.

### **Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet**

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelusta saatavat liitteet, joita ei tarvitse erikseen toimittaa hyvinvointialueelle:

- Todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
- Veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkatodistus ja verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta eli selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä työntekijöiden eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta (työehtosopimuksen nimi) tai keskeisistä sopimusehdoista / työehdoista mikäli yrityksessä työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Tieto lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisesta
- Potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. **(Sovittaessa Luotettava Kumppani - palvelusta, muuten toimitettava erikseen.)**

### **Muut vaadittavat liitteet:**

- Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri).
- Omavalvontasuunnitelma
- Toiminnan kuvaus

- Kuvaus tiloista
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen: työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus ja rekisteröintinumero (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)
- YEL-vakuutustodistus

Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin edellä mainittujen palveluntuottajalta vaadittavien todistusten lisäksi vaadittavat mahdolliset lisäliitteet. Palvelukohtaiset ehdot ja pätevydet määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa automaattisesti Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Hyvinvointialue voi pyytää ja palveluntuottajalla on tällöin velvollisuus toimittaa päivitetty liitteet tai muita liitteitä myös muuna ajankohtana.

Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampi toimipaikka. Palveluntuottaja tekee yhden hakemuksen, jossa toimipaikat on eritelty. Hyväksytyt palveluntuottajat ja toimintayksiköt merkitään hyvinvointialueen palvelusetelituottajien julkiseen rekisteriin.

### **Alihankinta**

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa ja palveluntuottaja huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Palveluntuottaja ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä käyttämänsä alihankkijat ja huolehtii tietojen ajantasaisuudesta. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin alihankinnan käyttöä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

### **Yritysjärjestelyt**

Erilaisissa yritysjärjestelytilanteissa esim. liikkeenluovutus, yrityskaupat, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueeseen tarkempien ohjeiden saamiseksi.

## **1.5 Palveluntuottajan velvoitteet**

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Samalla palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja sääntökirjan liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, hyvinvointialue voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Asiakkaalla on oikeus saada sääntökirjassa kuvatun mukaista palvelua. Asiakkaan palveluntarpeeseen tulee vastata todellisten tarpeiden mukaisesti, ottaen huomioon hänen toimintakykynsä.

Hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät:

### 1.5.1 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin palvelun lainsäädännön perusta.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

### 1.5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma (valvontalaki § 26).

Palveluntuottajan on laadittava valvontalain (§ 27) velvoittama omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa palveluyksikköön kuuluvien palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

### 1.5.3 Rekisteröinti palvelutietovarantoon

Palvelutietovaranto (PTV) on valtakunnallinen keskitetty tietovaranto, johon kunnat, hyvinvointialueet, valtio ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) ja tuottaa tiedot tarjoamistaan palveluista. Rekisteröinti tapahtuu Suomi.fi-palvelunhallintasivuston kautta. Palvelu on maksuton. Palveluntuottaja vastaa itse tietojensa ylläpidosta ja tiedot tulee pitää ajan tasalla. Lisätietoa ja tukea rekisteröitymiseen saa Digi- ja väestöviraston verkkosivuilta [Palvelutietovaranto | Digi- ja väestötietovirasto | Digi- ja väestötietovirasto](#).

### 1.5.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain (948/2019) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan lähtökohtaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

### 1.5.5 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä vain ammatinharjoittaja, joka tuottaa palveluja asianmukaisissa toimitiloissa. Tuotettaessa palvelua asiakkaan kotiin, toimitiloja ei kuitenkaan edellytetä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta, mukaan lukien tietosuojasta ja tietoturvasta, lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

### **1.5.6 Hintatiedot ja tiedottaminen**

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvon ja mahdollisen hintakaton. Palveluntuottaja määrittelee hinnastonsa sääntökirjan sisällön mukaisesti. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin hinnan määräytymistä, tarkistamista ja hintatietojen hyväksymistä.

Palveluntuottajalla on oltava verkkosivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan. Mikäli verkkosivujen vaatimus osoittautuu palveluntuottajalle kohtuuttomaksi vaatimukseksi, tietojen tulee löytyä käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä. Tiedottamisessa tulee huomioida saavutettavuus ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, milloin tai miten palveluntuottaja on tavoitettavissa joko puhelimitse, sähköpostitse tai digitaalisen ajanvarauksen kautta. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

### **1.5.7 Sopimus ja palvelun peruuttaminen**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta, palvelun määrästä sekä peruutusehdoista. Hinnoista ja tuotettavasta palvelusta tulee sopia siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen liittyviä vähimmäisvaatimuksia ja esimerkiksi palvelun peruuttamiseen tai keskeyttämiseen liittyviä käytäntöjä voidaan kuvata sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

### **1.5.8 Henkilöstö**

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

Henkilöstön tulee täyttää palvelua tuottaville ammattihenkilöille lainsäädännössä asetetut vaatimukset esim. laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016. Palvelukohtaisessa osiossa voi olla henkilöstölle asetettuja lisäehtoja.

Ottaessaan työsuhteeseen tai alihankkijaksi terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä sekä niiden henkilöiden osalta, joiden tehtäviin kuuluu alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden tai potilaiden palvelua tai hoitoa laissa edellytetyllä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002), myös henkilökunnan rikosrekisteriotteet.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä henkilökunta ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin, ja siitä, että kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain mukaisesti (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Hyväksytyyn palveluntuottajan tulee osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottajan tulee esittää pyydettyä hyvinvointialueelle lista palveluntuotantoon osallistuvista henkilöistä ja yhteenveto henkilöiden rikosrekisteritunnistietojen esittämispäivästä. Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla henkilöstöluettelo hyvinvointialueen sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan, ja todentamaan pyydettyä käytyt koulutukset hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata hyvinvointialueen palveluntuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottajan ja sen henkilöstön tulee pystyä toteuttamaan palvelu sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi.

Henkilöstön määrän ja pätevyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa. Palvelusta vastaavan henkilön ja muuta henkilöstöä koskevat vaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojavarusteiden asianmukaisessa käytössä. Henkilöstön ohjeistamisessa ja opastuksessa tulee noudattaa hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

### **Henkilöstövuokrauksen käyttö**

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohtajan alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan

oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

### **Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitaessa noudatetaan kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Palveluntuottajan on arvioitava työntekijöiden riittävä kielitaito kyseessä olevaan tehtävään. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain 30 edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamisen selvittämisessä palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun henkilöstön kielitaito palvelunjärjestäjälle todistuksin.

### **1.5.9 Asiakastyytyväisyys ja -palautte**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalauttejärjestelmä laadun seurantaan, ja palautteet tulee käsitellä asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti eri kanavia hyödyntäen.

Hyvinvointialue voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyjä. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai sitä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

### **1.5.10 Tiedonanto hyvinvointialueelle**

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta annettujen ohjeiden mukaan ja aina pyydettyä tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja poikkeamista sekä tietoturvasta. Asiakaspalautteet tulee raportoida hyvinvointialueelle vähintään vuosittain.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä hyvinvointialueelle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset sekä muut reklamaatiot ja niihin palveluntuottajan laatimat vastineet ja lausunnot.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Ilmoitus hyvinvointialueelle tulee tehdä tällaisissa tapauksissa viipymättä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle tiedoksi asiakkaille toimittamansa infokirjeet.

Palveluntuottaja toimittaa kaikki tiedoksi annettavat asiakirjat hyvinvointialueelle hyvinvointialueen pyytämällä tavalla.

### 1.5.11 Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito

Hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain (569/2009) nojalla hyvinvointialueelle, joka myöntää palvelusetelin. Palveluntuottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyä koskeviin ehtoihin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen tietosuojaliitettä. Ehtoihin sitoutuminen on palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytys.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuojasetuksen mukaisia vaatimuksia. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016), tietosuojalaissa (1050/2018), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023 jäljempänä ”asiakastietolaki”) sekä muussa sovellettavassa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja asiakastietolain edellyttämällä tavalla. Tietosuojaselosteen laatiminen on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista on laadittu tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteet löytyvät pirha.fi-verkkosivuilta.

Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietoja ainoastaan tuottaakseen palvelusetelillä hyvinvointialueen asiakkaille ja potilaille palveluja tämän sääntökirjan mukaisesti.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa lisäohjeita asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimisesta, ja palveluntuottaja sitoutuu niitä noudattamaan.

### 1.5.12 Julkisuus ja salassapito

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, julkisuuslaki) 5 §:n 2 momentin nojalla viranomaisen asiakirjana pidetään asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Näin ollen palvelusetelitoiminnassa palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ne ja säilyttää niitä. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palveluntuottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

- Palveluntuottaja noudattaa soveltuvia lakeja ja annettuja ohjeita sekä sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

- Palveluntuottajalla vaaditaan yhteisön omalla julkisella verkkotunnuksella toimiva sähköposti. Julkisella verkkotunnuksella tarkoitetaan sähköpostiosoitetta, joka on muotoa etunimi.sukunimi@palveluntuottajanimi.fi.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Suositellaan, että palveluntuottaja käyttää [dpo@xx.fi/](mailto:dpo@xx.fi) [tietosuoja@yritys.fi](mailto:tietosuoja@yritys.fi) tms. tyylistä tehtäväsidoista osoitetta ja puhelinnumeroa, ei yksittäisen henkilön henkilökohtaisia yhteystietoja.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan sekä salassapidon varmistamiseksi. Tietoturvaloukkaustilanteessa tulee asiasta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle.
- Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liikesalaisuudet.

Palveluntuottaja saattaa saada palveluntuottamisen yhteydessä tietoonsa muutakin luottamuksellista tietoa kuin henkilötietoa, asiakastietoa ja/tai potilastietoa. Tällaista luottamuksellista tietoa on esimerkiksi pelastustoimintaa koskeva tieto sekä muu hyvinvointialueen toiminnan järjestämiseen ja luonteeseen liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa kuten hyvinvointialueen tietotekniikkainfrastruktuuriin, tietoturvahallintoon, sovelluksiin, järjestelmiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin liittyvä tieto, tietoturvasta ja sovelluksista vastuullisiin ja niitä ylläpitäviin liittyvä tieto sekä kaikki sellainen hyvinvointialueen liiketoimintaan liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa ja joka annetaan palveluntuottajalle palveluntuottamisen perusteella. Luottamuksellinen tieto voidaan ilmaista suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaiken luottamuksellisen tiedon ja noudattamaan luottamuksellisen tiedon käsittelyssä yleisiä hyviä tietoturvaperiaatteita, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä poikkeamiin varautuminen.

### 1.5.13 Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että palveluun liittyvät tiedot säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja on käsiteltävä huolellisesti, tietoturvalisestisesti ja julkisuuslain (621/1999) mukaisen hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvalisestisesti, ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasalla tai toimikortin PIN-koodilla.

Paperiasiakirjojen fyysisen säilymisen turvaamiseksi palveluntuottajan tulee säilyttää ne tiloissa, joissa ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta (esim. paloturvallisuus ja vesivahinkovaara) ja asiattomalta käytöltä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilytyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää tarkemmin asiakirjojen käsittelyä, arkistointia ja

tuhoamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia kaikissa toimissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omassa organisaatiossaan. Palveluntuottaja vastaa alkuperäisten asiakkaita tai potilaita koskevien asiakirjojen toimittamisesta hyvinvointialueelle viipymättä.

Ajantasaista tietoa potilas- ja asiakasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä sekä kirjaamisesta löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilta.

Palveluntuottaja on myös velvollinen huolehtimaan tietosuojasetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

65 ja 67 §:t velvoittaa palveluntuottajat liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Asiaa avataan tarkemmin tietojärjestelmiä koskevissa luvuissa.

Palveluntuottaja säilyttää asiakirjoja toimipaikassaan asiakkaan palvelusopimuksen ajan. Mikäli asiakkuus on jatkuva säilyttää palveluntuottaja asiakirjoja siihen saakka, kunnes sopimus päättyy. Tietosuojasetuksen 5 artiklan mukaan henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakkuuden päätyttyä järjestämään ja siirtämään asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sekä hävittämään vastaavat hallussaan olevat asiakirjat. Palveluntuottajan lopettaessa palvelusetelipalvelun tuottamisen, palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen yksityisten palveluntuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi- ja luovutusohjetta [Asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi ja luovuttaminen - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-ja-potilasasiakirjojen-arkistointi-ja-luovuttaminen) Palveluntuottaja sitoutuu hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevat velvollisuudet koskevat myös palveluntuottajan alihankkijaa.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakirjojen säilytykseen, hävitykseen ja arkistointiin liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

#### **1.5.14 Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava lainmukaista, asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Sen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää, esimerkiksi kannustamalla asiakasta hakemaan palveluseteleitä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

#### **1.5.15 Laskutus**

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima

hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutuksen aikataulut vaihtelevat sen mukaan, onko kyseessä sähköinen järjestelmä vai laskutetaanko verkkolaskulla.

- PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.
- Palse.fi-portaalin kautta laskutettaessa laskussa tulee olla palveluseteliportaaliin muodostettu laskuviite sekä muut ohjeistuksen mukaiset tiedot.
- Verkkolaskulla laskutettavissa palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen laskutusohjeita. Ajantasaiset laskutusohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (<https://pirha.fi>).

Laskutusohjeita ja maksuehtoja voidaan tarkentaa palvelukohtaisessa osiossa.

Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Eri palvelusetelipalveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskussa ei saa olla asiakkaiden henkilötietoja. Laskuihin ei saa lisätä erillisiä laskutus- tai muita lisiä.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksista aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio YEL-todistuksesta vuosittain hyvinvointialueelle.

### **1.5.16 Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet**

Palveluntuottajan on huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä ja varauduttava ennalta mahdollisiin palveluntuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin. Vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Mikäli palveluntuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi hyvinvointialue harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen taikka häiriön vaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan tai laiminlyönnillään edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä ja vakavuutta, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

Palveluntuottaja voidaan tietyissä tilanteissa vapauttaa sääntökirjan mukaisista velvollisuuksista. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa, ja joka on

palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen alkanut sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen hyvinvointialueesta tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella hyvinvointialueen kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoaltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

### **1.5.17 Muut vaatimukset**

Salassapitoa, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakirjojen käsittelyyn liittyviä palveluntuottajan vastuita koskevat ehdot sekä muut sellaiset määräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan palvelun tuottamisen päättymisen jälkeenkin, pysyvät voimassa palvelun tuottamisen päättymisestä huolimatta.

Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

## **1.6 Hyvinvointialueen veloitteet**

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä, sähköisissä järjestelmissä ja/tai muulla soveltuvalla tavalla.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

Hyvinvointialueen täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Hyvinvointialueen täytyy selvittää asiakkaalle, mitä tietoja hänestä luovutetaan hänen valitsemalleen palvelusetelituottajalle. Hyvinvointialueen on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat, kriteerit täyttävät palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemus on otettu käsittelyyn ja palveluntuottaja on toimittanut kaikki

hyväksyntään liittyvät asiakirjat ja tiedot. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltään osin, hyvinvointialue pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja kolmen (3) kuukauden kuluessa täydennyspyynnöstä, ellei hyvinvointialue ole kirjallisesti ilmoittanut muuta määräaikaa.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa hyvinvointialue rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluntuottajan on tallennettava tai toimitettava palvelujen järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta olennaiset tiedot hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan viimeistään palvelutapahtuman päättyessä hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään tai oman asiakastietojärjestelmänsä avulla Kanta-palveluiden sosiaalihuollon asiakastietovarannon hyvinvointialueen rekisteriin. Palveluntuottaja voi koostaa yhteenvedon palveluntuottajan palautteesta palse.fi-portaalista tai muulla tavoin. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset sekä varmistaa, että tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä hyvinvointialueen velvollisuudet eivät millään tavoin poista tai vähennä palveluntuottajalle asetettuja velvollisuuksia, kuten tietojen päivittämistä.

## 1.7 Hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
3. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
4. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu hankintalain 80 §:n mukaisesta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n 1 momentin 3, 4, 5, 6, 9 kohdan mukaiseen tekoon;
5. palveluntuottajaan tai alihankkijaan kohdistuu EU:n rajoittava toimenpide (pakote) tai YK:n pakote tai Suomen viranomaisen tekemä varojen jäädyttämisspätös, riippumatta siitä, onko pakote asetettu tai varojen jäädyttämisspätös tehty ennen vai jälkeen hyväksymisen tai
6. hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituottajaksi myös tämän pyynnöstä. Hyväksymisen peruutus astuu voimaan viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tätä koskevasta pyynnöstä, ellei palvelukohtaisessa osiossa ole muuta sanottu palvelun irtisanomisesta. Palveluntuottaja ei ole velvollinen ottamaan uusia palveluseteliasiakkaita tänä aikana.

## 1.8 Tietojärjestelmät

Pirkanmaan hyvinvointialue varaa oikeuden päättää omistamiensa asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla sekä oikeuden vaihtaa käytettäviä järjestelmiä.

Hyvinvointialue voi edellyttää palveluntuottajaa käyttämään määrittelemiään asiakas- ja potilastieto-, tai muita järjestelmiään. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön palvelussa määritellyt järjestelmät hyvinvointialueen ilmoittamana ajankohtana. Hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajaa käyttämään myös palveluntuottajan omaa asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmää. Järjestelmien käyttövaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Tietojärjestelmiä käytetään palveluntuottajan tietoliikenneverkossa ja IT-laitteilla. Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja hankkii itse tarpeelliset työasemat, tietokoneet, oheislaitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä kiinteä IP-osoite sekä tarvittaessa etätyötä tai liikkuvaa työtä tekeville työntekijöille VPN-ratkaisu (palvelu, joka suojaaa internetyhteyden ja yksityisyyden verkossa). Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on oikeus vaihtaa käytettävä tekniikka. Palveluntuottajan tulee nimetä tietotekniikasta vastaava yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen tukipalvelut auttavat järjestelmän käyttöön liittyvissä teknisissä kysymyksissä.

Hyvinvointialue laskuttaa potilastietojärjestelmiensä käytöstä mahdollisesti aiheutuvat kulut palveluntuottajalta. Kulut muodostuvat työasema- ja käyttäjäkohtaisista tietojärjestelmien lisenssikustannuksista ja järjestelmän käyttötukipalvelusta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tietojärjestelmien käytössä hyvinvointialueen ohjeita, osallistumaan tarpeenmukaisiin koulutuksiin sekä huolehtimaan käyttöoikeuksien hallinnasta ja valvonnasta sekä työntekijöiden perehdyttämisestä asianmukaisin tavoin niin, etteivät tietosuoja ja -turva vaarannu. Hyvinvointialueen järjestelmiin ei saa tallentaa palveluntuottajan omien itse maksavien tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Kanta-palvelujen vaatimusten mukainen asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) velvoittaa julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja määräaikoja.

Hyvinvointialueen omistamien järjestelmien lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytössään omia toimintaansa soveltuvia järjestelmiä, kuten toiminnanohjaukseen liittyvät sähköiset järjestelmät. Palvelussa käytössä olevien palveluntuottajan järjestelmien tulee noudattaa ajantasaista

lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta.

Palveluntuottajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Siinä kuvataan tietoturvaa ja -suojaaja koskevien käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Palveluntuottajan on hyvinvointialueen pyynnöstä toimitettava tietoturvasuunnitelma hyvinvointialueelle nähtäväksi ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa säädetään.

## 1.9 Verotus

### 1.9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### 1.9.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla (35 §) tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- muun muassa hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveystyö;
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla (38 §) tarkoitetaan muun muassa hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## **1.10 Vastuu virhetilanteessa**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, ellei kyseessä ole vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvun 2 §:n 1 momentissa tarkoitettu tilanne. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

## **1.11 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättäneen henkilön riippumattomuus ei saa vaarantua, eikä henkilö saa olla lain nojalla esteellinen. Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei muun muassa voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelituottajaan, eikä palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä saa olla merkittävää omistusta palvelusetelituottajaan tai päätösvaltaa palvelusetelituottajassa.

## **1.12 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle**

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat tarpeelliset tiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta. Tarpeelliset tiedot määritellään palvelu- ja asiakaskohtaisesti erikseen.

## **1.13 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot**

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja.

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida. Virhe tulee korjata viipymättä. Hyvinvointialue voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä rikkomuksia ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteensovittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palveluntuottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä

kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 50 §:ssä säädetään hyvinvointialueiden varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

## 2 Palvelukohtainen osio – Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

**Ympäri vuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014 21 c §) mukaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon (pyykkipalvelu), siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Palvelu on toteutettava niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Lisäksi on huolehdittava, että henkilöllä on mahdollisuus saada hänen tarvitsemansa lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut.

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa, joiden järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona tai muulla tavalla ei ole mahdollista tai asiakkaan edun mukaista. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen järjestetään asiakkaalle Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen perusteella.

Palveluntuottajan toimintayksikön on sijaittava Pirkanmaan hyvinvointialueella. Toimintayksikkö ei voi sijaita Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkopuolella.

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla kognition aleneman tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi palvelun, hoivan tai hoidon tarve on jatkuvaa ja ympärivuorokautista. Asiakkailta saattaa olla rajoitteita liikuntakyvyssä, motorisissa, aistitoiminnoissa, kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa. Monilla asiakkaista on muistisairauksia ja muita pitkäaikaissairauksia. Asiakkaan sairaanhoidollinen tila on kuitenkin melko vakaa ja asiakkaan hoitoa ohjaavat yksilöllinen hoitolinjaus ja -suunnitelma. Asiakkaat tarvitsevat tukea päivittäisistä toiminnoista selviytymisessä ja toimintakyvyn, sekä sosiaalisen vireyden tukemisessa. Tavoitteena on, että asiakas voi asua ympärivuorokautisessa palveluasumisessa elämänsä loppuun saakka.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen myöntämisen edellytykset ovat nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hyvinvointialue voi muuttaa palvelun myöntämisen edellytyksiä.

### 2.2 Palvelun keskeiset tavoitteet

<b>Tavoite 1</b>	Asiakkaat saavat ympärivuorokautisessa palveluasumisessa yksilöllisten tarpeiden mukaisen hoivan ja hoidon.
<b>Tavoite 2</b>	Asiakkaat voivat elää omannäköistä, mielekästä elämää.

<b>Tavoite 3</b>	Asiakas saa hoivan ja hoidon osaavalta ja ammattitaitoiselta henkilöstöltä.
------------------	---

## 2.3 Palveluprosessin kuvaus

Asiakas ohjautuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjaus myöntää palvelun asiakkaille, jotka täyttävät hyvinvointialueen asettamat ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisen perusteet.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakas ja hänen läheisensä saavat tietoa palveluseteliasiakkaan asemasta, vastuista ja velvollisuuksista. Palvelusetelin käyttämahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös ympärivuorokautisesta palveluasumisesta. Asiakkaalla tulee olla kykyä ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Asiakas on itse yhteydessä hyvinvointialueen hyväksymiin palveluntuottajiin ja valitsee itse palveluntuottajan. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta rekisteristä. Parasta palveluverkkosivu ([Parasta palvelua -etusivu](#)) toimii julkisena rekisterinä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta neuvotaan julkisen rekisterin käytössä.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus tarjota palvelusetelin mukaista palvelua niille palveluseteliasiakkaille, jotka ovat olleet palvelusetelituottajaan yhteydessä, eikä palveluntuottaja voi valita palveluseteliasiakkaita. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että se ottaa vastaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaita eri puolilta Pirkanmaan hyvinvointialuetta. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan asiakkaan vastaan myös siinä tapauksessa, että asiakas on moniresistentin mikrobin kantaja tai muuta erikoishuomiota vaativa asiakas. Ara-rahoitteisten asumisyksiköiden tulee kertoa varallisuusrajoista asiakkaalle tämän ollessa yhteydessä heihin.

Jos asiakas on kuntoutunut toimintayksikköön saapumisen jälkeen tai asiakkaan palvelutarve on muuttunut palvelun aikana, on palveluntuottaja velvollinen ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä asiasta hyvinvointialueen asiakasohjaukseen asiakkaan palvelutarpeen uudelleenarviointia varten. Asiakasohjaus tekee palvelutarpeen arvioinnin ja sen yhteydessä selvitetään, mikä palvelu tai muu asumismuoto vastaisi asiakkaan tarvetta parhaiten. Palveluntuottaja tekee yhteistyötä hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa ja osallistuu mm. asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kotiuttamisen ja muuton suunnitteluun.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa henkilökohtaisten tarpeiden mukaisen hoivan, hoidon, ohjauksen ja tuen toimintayksikön ammattitaitoiselta henkilöstöltä hyvinvointialueen asiakasohjauksen laatiman asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan saapuessa toimintayksikköön palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan ja tälle varahenkilön. Palveluntuottaja vastaa asiakassuunnitelmaan perustuvan palvelujen toteutussuunnitelman laadinnasta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottaja raportoi toteutuneen hoivan ja hoidon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Jokaisen asukkaan riskitiedot tulee tarkastaa heti asiakkaan tullessa yksikköön, palveluntuottajan on noudatettava mikrobiriskitiedoissa mahdollisesti annettuja ja ajankohtaisia Pirkanmaan

hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeita. Epäselvissä tapauksissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hoitoyksikössä kirjataan tieto moniresistentin bakteerin kantajuudesta ja myös asiakastietoihin kirjataan KOSKETUS, kun asiakkaalla on todettu moniresistentin mikrobin kantajuus.

## **2.4 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

Hyvinvointialue edellyttää palvelun tuottamista asiakaskohtaisen palvelupäätöksen ja sääntökirjan mukaisesti, mihin palveluntuottaja sitoutuu. Palveluntuottaja noudattaa palvelusisällössä palvelusetelin sääntökirjaa.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä ympärivuorokautisen palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena, joista yksi annetaan asiakkaalle. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Palveluntuottaja tekee palvelusopimuksen asiakkaan palvelupäätöksen voimassaolon ajaksi. Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava vähintään seuraavista asioista: Mahdollisten palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamien, lisäpalvelujen ehdot, muun muassa hinnat ja palvelun päättäminen. Mikäli palveluntuottaja haluaa tarjota asiakkaille ympärivuorokautisen asumisen palvelun sisältöön kuulumattomia lisäpalveluja, palveluntuottaja perii maksut asiakkailta ja ilmoittaa asiakkaille ymmärrettävästi etukäteen asiakkaan maksuvelvollisuudesta. Palvelusisältöjen ja hinnoittelun on oltava ikäihmisille ymmärrettäviä, läpinäkyviä ja kohtuullisia. Pirkanmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Omavastuuosuudessa noudatetaan hyvinvointialueen asiakasmaksujen määräytymisperusteita.

## **2.5 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja**

### **Asiakkaan palvelusetelipäätös:**

- Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelipäätökset tehdään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleviksi. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelun sisältö ja voimassaoloaika.

### **Asiakkaan irtisanoessa asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen**

- Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi, elleivät asiakas ja palveluntuottaja ole yhdessä muuta sopineet. Jos asukas siirtyy pysyvästi toiseen palveluun tai menehtyy, voidaan sopimus katsoa päättyneeksi asiakkaan palvelusta lähtöhetkellä ilman erityistä irtisanomisaikaa.

### **Palvelusetelituottajan oikeus irtisanoa palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus:**

- Palveluntuottaja tekee palvelusopimuksen asiakkaan kanssa palvelupäätöksen voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja voi sopia asiakkaan kanssa irtisanomisajasta, jonka palveluntuottajan irtisanoessa tulee olla vähintään 12 kuukautta.

### **Palvelusetelituottajan oikeus irtisanoa palvelusetelituottajuus:**

- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin tuottajalla on oikeus irtisanoa palvelusetelituottajuus 12 kuukauden irtisanomisajalla. Palvelusetelituottajuudesta irtisanoutuminen on tehtävä kirjallisesti hyvinvointialueelle toimintayksikkökohtaisesti. Kirjalliseksi irtisanomiseksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehty irtisanominen. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuottamista irtisanomishetkellä voimassa olevilla ehdoilla ja hinnoilla koko irtisanomisajan, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta sovi. Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita. Edellä mainittu irtisanomisaika koskee myös liikkeenluovutustilannetta, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue sovi muuta.
- Toisin kuin yleisen osion luvussa 1.1 sanotaan: Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa, ettei se sitoudu palvelusetelin sääntökirjan muuttuneisiin sääntöihin ja palveluntuottaja haluaa päättää palvelusetelituottajuuden ja palveluntuottajalla on asiakkaita ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä:
  - palveluntuottajan irtisanomisaika on 12 kuukautta. Palveluntuottajan on jatkettava palvelun tuottamista 12 kuukautta. Irtisanomisaikana noudatetaan muutosta edeltävän palvelusetelin sääntökirjan ehtoja ja hintoja, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta kirjallisesti erikseen sovi.
  - Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita.
- Toisin kuin yleisen osion luvussa 1.7 hyväksymisen peruuttaminen sanotaan, ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajalla ei ole kolmen kuukauden irtisanomisaikaa, vaan 12 kuukauden irtisanomisaika. Irtisanomisaikana noudatetaan palvelusetelin sääntökirjan ehtoja ja hintoja, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta kirjallisesti erikseen sovi. Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita.

### **Hyvinvointialueen oikeus irtisanoa ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelituottaja:**

- Hyvinvointialue voi irtisanoa palvelusetelituottajan kokonaan tai osittain ilman erityistä syytä kuuden kuukauden irtisanomisajalla. Hyvinvointialue voi irtisanoa palveluntuottajan palvelu- ja toimintayksikkökohtaisesti. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaikana noudatetaan irtisanomisen ajankohdan palvelusetelin sääntökirjan ehtoja ja hintoja, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta sovi. Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita.

## **2.6 Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely**

### **2.6.1 Asiakaspalautteet**

Palveluntuottaja selvittää ensisijaisesti asiakaspalautteet itse asiakkaan/läheisen kanssa. Palveluntuottajan on toimitettava asiakaspalautteet hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen niin pyytäessä.

## 2.6.2 Muistutukset ja kantelut

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä hyvinvointialueelle palveluntuottajan tietoon tulleista mahdollisista palvelua koskevista asiakkaiden ja läheisten tekemistä merkittävästä virheilmoituksista, muistutuksista, kanteluista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa mahdollisten muistutusten ja kanteluiden selvittämisessä annettujen määräaikaisten puitteissa.

Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, palveluntuottajan on ohjattava asiakasta muistutuksen teossa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain pykälän 23 §:n mukaan ”Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle”.

Asiakas voi tehdä muistutuksen palveluntuottajan toimintayksikköön. Jos asiakas tekee muistutuksen toimintayksikköön, palveluntuottaja selvittää asian asiakkaan/läheisen kanssa ja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen asiakkaalle/läheiselle. Mikäli palveluntuottajalla on omia sisäisiä prosesseja asiakaspalautteiden/reklamaatioiden/muistutusten käsittelyyn, on ne pidettävä erillään Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutusprosessista.

Asiakas voi tehdä muistutuksen myös Pirkanmaan hyvinvointialueen Kirjaamoon [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Kirjaamoon tulleet muistutukset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen hallinnollisten ohjeiden mukaisesti, ja vastauksen asiakkaalle/läheiselle antaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Palveluntuottajan on kerrottava asiakkaalle oikeudesta tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle. Lupa- ja valvontavirastoon menneistä kanteluista tulee tieto Pirkanmaan hyvinvointialueen valvonnalle ja Pirkanmaan hyvinvointialue antaa vastineen kanteluun.

## 2.7 Palvelun sisältö

### 2.7.1 Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva hoito ja hoiva

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen kuuluu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukainen vuorokaudenajasta riippumaton hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, vaatehuolto, siivous ja sosiaalista osallisuutta ja kanssakäymistä edistävä toiminta. Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu päivittäisissä toiminnoissa avustaminen asiakkaan yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti ja asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Palvelun tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 2020/29).

Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamiseen sisältyy mm:

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen vuorokauden ympäri jokaisena päivänä. Asiakkaan on saatava ohjausta ja avustamista henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtimisessa, kuten hampaiden-, suun- ja ihonhoidossa ja wc-käynneissä. Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa, esim. vaatteiden ja tukisidosten, tukisukkien pukemisessa avustaminen, ortoosien laittaminen, apuvälineiden pukeminen ja käytön ohjaus asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan yleisen voinnin seuraaminen, mahdollisten muutosten

havainnointi ja tarvittaessa lääkärin konsultointi. Ruokailussa ja ravitsemuksessa avustaminen. Esim. ruuan lämmitys ja tarjoilu, tarvittaessa syöttäminen.

- Asuinhuoneiston siisteyden ja järjestyksen ylläpitäminen päivittäin asiakkaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Mm. eritetahrat poistetaan eritetahradesinfektioaineella, poistetaan muut tahrat ja roskat pinnoilta, puhdistetaan likaantunut wc-suihkutila ja sen kalusteet ja viedään roskat.

Hoivan ja hoidon tulee ylläpitää tai parantaa asiakkaiden elämänlaatua ja omatoimisuutta. Palvelun on vastattava asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan toiveet ja tosiasialliset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillään (esim. heräämisen ja nukkumisen ajankohdan asiakas saa itse päättää). Asiakkaan tulee voida liikkua yhteisissä tiloissa ja osallistua toimintayksikön arjen suunnitteluun, askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin turvallisesti.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa on järjestettävä asiakkaille päivittäin. Yksikössä on oltava tarjolla jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti elämäniloa tuovaa toimintaa ja mielekästä tekemistä. Toiminnan on edistettävä monipuolisesti asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista, henkistä hyvinvointia, ja sen tulee ehkäistä asiakkaiden yksinäisyyttä.

Toimintayksikössä tulee olla laadittuna sosiaalista kanssakäymistä edistävä elämänilo- ja kulttuurisuunnitelman viikko-ohjelma, jossa palveluntuottajan on esitettävä säännöllinen asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä ylläpitävän ja edistävän aktiviteetti- ja harrastustoiminnan sisältö. Viikko-ohjelman on oltava asiakkaiden ja läheisten nähtävillä.

- Viikko-ohjelman on oltava monipuolinen, ja sen on tuotava asiakkaiden elämään sisältöä, mielekästä tekemistä ja harrastamisen mahdollisuuksia jokaiselle asiakkaalle päivittäin.
- Asiakkaiden ja läheisten on voitava ottaa osaa viikko-ohjelman laatimiseen, ja heidän toiveitaan on kuunneltava viikko-ohjelman laatimisessa. Asiakkaiden ja läheisten on voitava ottaa osaa toimintayksikön arjen toimintaan omien toiveiden ja mahdollisuuksien mukaisesti.
- Palveluntuottajalla on oltava valmius tuottaa aktiviteetti- ja harrastustoimintaa asiakkaille etäyhteyksivälineillä.

Toimintayksikössä on järjestettävä vähintään kerran kuukaudessa yhteisökokouksia, joissa asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa toimintayksikön arkeen. Yhteisökokouksista laadittavaan muistioon kirjataan ylös yhteisesti sovitut asiat ja toiveet toiminnan kehittämiseksi. Palveluntuottajan on säilytettävä muistiot ja toimitettava ne hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on pidettävä muistiot asiakkaiden ja läheisten näkyvillä toimintayksikössä.

Asiakkaalla on oikeus ulkoiluun joka päivä. Mikäli asiakas haluaa liikkua ja ulkoilla ulkoilmassa, palveluntuottajan tulee järjestää avustaja mukaan ulkoilukäynneille. Ulkoiluun ei lasketa parvekkeella istuskelua tai kävelyä/jumppaa yksikön sisällä. Palveluntuottajan ei tarvitse järjestää avustajaksi omaa henkilökuntaa, mutta palveluntuottaja järjestää avustajan asiakkaalle. Palveluntuottajalla tai muulla taholla ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta tai hyvinvointialuetta avustajasta.

### **Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan ohjaus ja neuvonta arjen asioissa, mm:**

Asiakkaan terveydenhoitoon liittyvien asioiden hoitaminen ja neuvonta.

- Palveluntuottaja avustaa asiakasta etuuksien hakemisessa ja arjen raha-asioden hoitamisessa, esim. vuokran maksamisessa ja apteekkiasioinnissa. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela). Raha-asioden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.
- Asiakkaan avustaminen tarvittaessa edunvalvojan hankinnassa ja ohjaus mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (laki holhoustoimesta 442/1999 ja laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007). Palveluntuottajan on selvitettävä ja välitettävä hyvinvointialueelle tieto hyvinvointialueen niin pyytäessä asiakkaalla mahdollisesti olevasta edunvalvonnasta/laajasta edunvalvonnasta.
- Tarvittaessa (lääkärin lähettämänä) terveydentilaan ja sairauksien hoitoon liittyvien tutkimuskäyntien, laboratorionäytteenottojen, poliklinikkakäyntien, sairaalahoidon ja kuntoutusjaksojen järjestäminen ja niiden järjestämisessä avustaminen.
- Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen ohjeita asiakkaiden käteisvarojen säilyttämisestä.

Palveluun kuuluu saunomis- ja peseytymisapu tai asiakkaan niin halutessa vain suihkutus- ja peseytymisapu vähintään yhden (1) kerran viikossa toimintayksikön saunomis- ja peseytymistiloissa. Palveluntuottaja vastaa laudeliinoista, pesukintaista, peseytymisaineista ja tarvittavista suojaimeista. Peseytymiseen/saunomiseen liittyvistä asioista ei voi periä erillisiä maksuja asiakkaalta tai hyvinvointialueelta.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitsemista yleisistä kulutustarvikkeista, kuten esimerkiksi roskapusseista ja ruokaliinoista sekä asiakkaan henkilökohtaiseen hygienianhoitoon liittyvistä välttämättömistä tarvikkeista, kuten esimerkiksi käsipyyhe- ja WC-paperit, shampoot, ihonpesunesteet ja partahöylät. Kertakäyttötuotteiden sijaan palveluntuottaja voi käyttää uudelleenkäytettäviä ja nimikoituja käsipyyhkeitä, ruokaliinoja ja muovipäälysteisiä tekstiililaudeliinoja, mikäli asiakas niin haluaa. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin tuotteiden soveltuvuudesta ja pesemisestä tämän sääntökirjan ja hyvinvointialueen pyykkiohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan asuinhuoneiston viikkosiivouksesta ja kerran vuodessa tehtävästä perussiivouksesta. Palveluntuottaja puhdistaa henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet säännöllisesti asuinhuoneen viikkosiivouksen yhteydessä. Asiakkaan vaihtuessa palveluntuottaja tekee asuinhuoneessa vaihtosiivouksen. Vaihtosiivous täytyy tehdä riippumatta viikonpäivästä. Palveluntuottaja vastaa siivousaineista ja -välineistä.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä terveydenhuoltoon ja asiakkaan hoitoon liittyville asiointikäynneille esim. tilaa taksin apteekkiin tai hoitajan/lääkärin vastaanotolle ja laboratorioon. Palveluntuottajan tulee järjestää saattaja mukaan tarvittaessa asiakkaan terveydenhoitoon liittyvälle asiointikäynnille. Palveluntuottajan ei tarvitse järjestää saattajaksi omaa henkilökuntaa, mutta palveluntuottaja järjestää saattajan asiakkaalle. Asiakas maksaa itse kuljetuksen. Palveluntuottaja auttaa kuljetuksen KELA-korvauksen hakemisessa.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissään henkilökohtainen toimiva ja tarkistettu hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asiakas tavoittaa henkilökunnan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitajakutsujärjestelmällä tarkoitetaan turvaranneketta ja kiinteistön tekniikkaa, jotka mahdollistavat hälytysten ympärivuorokautisen yhteydenoton hoitavaan henkilökuntaan.

- Järjestelmän tulee mahdollistaa avun kutsuminen henkilöturvallisuutta vaarantamatta lyhyellä vasteella, ja sen tulee olla sellainen, että asiakas voi käyttää sitä toimintakyvystä, sairauksista tai liikuntarajoitteista huolimatta.
- Kaikkien laitteiden ja laitekomponenttien tulee täyttää kyseisille laitteille niiden maahantuontihetkellä asetetut vaatimukset. Tästä todistuksena laitteilla tulee olla virallinen CE-merkintä. Palveluntuottaja vastaa hoitajakutsujärjestelmän ja turvarannekkeiden säännöllisestä huollosta ja toiminnan tarkistamisesta. Järjestelmän häiriötilanteissa tulee palveluntuottajalla olla ennakkoon suunnitellut toimintamallit turvallisuuden varmistamiseksi.
- Palveluntuottaja hankkii ja ylläpitää järjestelmän sekä vastaa järjestelmän kustannuksista. Palveluntuottaja ei voi periä erillisiä maksuja asiakkailta tai hyvinvointialueelta hoitajakutsujärjestelmästä ja turvarannekkeista.
- Asiakkaalla voi olla käytössään omalla kustannuksellaan hyvinvointiteknologiaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus opastaa ja tehdä yhteistyötä asiakkaan ja läheisten kanssa hyvinvointiteknologian käytössä.

Asiakas voi asua ympärivuorokautisessa palveluasumisessa elämänsä loppuun asti. Palveluntuottajan tulee toteuttaa elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hyvä saattohoito on ikään, sairauteen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin katsomatta jokaisen ihmisen perusoikeus. Lisätietoja sosiaali- ja terveysministeriö: [https://stm.fi/saattohoito\\_](https://stm.fi/saattohoito_)

## 2.7.2 Ateriat

Palveluntuottaja vastaa ateriapalveluilla, että asiakkaat saavat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään ikäihmisten erityistarpeita vastaavia ja suositusten (VRN Ravitsemushoito, suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin 2010, sekä THL:n Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus 2020) mukaisia aterioita. Suositusten toteutuminen edellyttää 4–6 (pitkäaikaishoidossa suositus yli 5 viikkoa) viikon kiertävää ruokalistaa, joka on asiakkaiden ja läheisten nähtävillä.

Palveluntuottajan on huomioitava ruokalistalla juhlapyhät sekä hyödynnettävä satokausiajattelua ruokalistan suunnittelussa (hedelmien ja vihannesten ym. kausituotteiden hyödyntäminen). Palveluntuottaja vastaa aterioiden monipuolisuudesta, ravinnerikkaudesta, terveellisyydestä, syömisessä ohjauksesta ja avustamisesta asiakkaidentarpeiden mukaisesti päivittäin. Aterioilla ja välipaloissa tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Ateriapalveluihin sisältyy erityisruokavalioiden tarjoaminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla ruokahuollon omavalvontasuunnitelma ja ruokahuollon nimetty vastuuhenkilö. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmalla palveluntuottajan tulee varmistaa elintarvikkeiden turvallisuus ja elintarvikelainsäädännön vaatimusten täyttyminen. Toimijan on

tunnistettava omaan toimintaansa ja käsittelemäänsä elintarvikkeeseen liittyvät elintarviketurvallisuutta vaarantavat tekijät ja huolehdittava niiden hallinnasta. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelman laadintaan löytyy vinkkejä Ruokaviraston nettisivuilta.

Elintarvikelain (297/2021) 19 §:n mukaan pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita elintarvikehuoneistossa käsittelevällä henkilöllä on oltava elintarvikehygieenistä osaamista osoittava Ruokaviraston hyväksymän mallin mukainen hygieniapassi, jos hän on työskennellyt pakkaamattomien helposti pilaantuvien elintarvikkeiden käsittelyä edellyttävissä tehtävissä vähintään kolme kuukautta. Elintarvikealan toimijan on pidettävä kirjaa elintarvikehuoneistossa työskentelevien henkilöiden elintarvikehygieenisestä osaamisesta ja pyydettyä esitettävä tiedot valvontaviranomaiselle. Jokaisella hoitoyksikössä elintarvikkeiden kanssa työskentelevällä tulee olla hygieniapassi. Jos hygieniapassia ei ole, se tulee hankkia 3 kk:n sisällä siitä, kun työskentely on alkanut. Hygieniapassi tulee olla kaikilla helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevillä ja mm. salaatteja tekeville työntekijöillä. Hyvinvointialue ei osallistu osaamistestin/hygieniapassin kustannuksiin, eikä korvaa palveluntuottajalle niihin liittyviä kustannuksia.

Tartuntatautilain (1227/2016) 56 §:n mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, jos työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joihin liittyy salmonellatartunnan tavallista suurempi leviämiskaava. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ennen kuin työntekijä on esittänyt tässä tarkoitetun salmonellatartuntaa koskevan selvityksen, hän ei saa toimia elintarvikelaissa (297/2021) tarkoitetussa elintarvikehuoneistossa tehtävässä, jossa hän käsittelee pakkaamattomia kuumentamattomina tarjottavia elintarvikkeita.

### **Aterioiden sisältö**

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Lämmin ateria (lounas ja päivällinen) tulee tarjota kahdesti päivässä. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ateriapalvelujen sisältöjä. Sisällöt voivat muuttua.

#### **Aamupala:**

- Puuroa/velliä
- Leipää eri leipälajeja vaihdellen, leipärasvaa/levite, leikkelettä/ juustoa
- Kasvista tai hedelmää sekä maitovalmiste. Hedelmän tilalla voidaan tarjota myös täysmehua tai marjashotti.
- Asiakkaalle mieluisa lämmin juoma (esim. kahvi/tee)

#### **Lounas:**

- Lämmin pääruoka
- Salaatti ja/tai raaste ja lämpimät kasvikset. (Huom. Mikäli tarjotaan keittoruokaa, keittoruuan kanssa tulee olla salaatti ja/tai raaste. Keitettyjä kasviksia ei tarvitse olla salaatin/raasteen lisäksi keittoateriaalla.)
- Leipä ja levite
- Ruokajuoma asiakkaan valinnan mukaan (maitoa, piimää, vettä, mehua tai kotikaljaa)

#### **Päiväkahvi/välipala:**

- Kahvi tai tee asiakkaan mieltymyksen mukaan

- Vaihdellessa pullaa, rahkapiirakkaa, jäätelöä, jogurttia, hedelmää, sämpylää juuston tai leikkelele kanssa
- Henkilökohtaiset toiveet pyritään toteuttamaan niin, että proteiininsaanti viikkotasolla on keskimäärin vähintään 5 g välipalaa kohden.

#### Päivällinen:

- Lämmin pääruoka
- Lämpimät kasvikset. (Huom. Mikäli tarjotaan keittoruokaa, keittoruuan kanssa tulee olla salaatti ja/tai raaste. Keitettyjä kasviksia ei tarvitse olla salaatin/raasteen lisäksi keittoaterialla.)
- Leipä ja levite
- Ruokajuoma asiakkaan valinnan mukaan (maitoa, piimää, vettä, mehua tai kotikaljaa)
- Ateriakokonaisuuteen soveltuva jälkiruoka

#### Iltapala:

- Leipää eri leipälajeja vaihdellen tai vaihtoehtoisesti karjalanpiirakkaa
- Leipärasva/levite
- Leikkelettä/juustoa.
- Kasvista tai hedelmää, jogurttia/viiliä/pirtelöä, tai marjapuuroa ja maitoa
- Teetä

#### Huomioitavaa ruokailujen järjestelyissä:

- Energiatiheää ruokavaliota noudattaville, aktiivisesti yöllä herääville vajaanavituille ja vajaanavitsemusriskissä oleville asiakkaille, joiden paino on laskussa, pitää olla tarjolla myöhäisiltapala, yöpala ja varhaisaamupala. Riittävä yöpala sisältää vähintään kohtuullisesti proteiinia ja energiaa. Pelkkä mehu tai mehukeitto ei katkaise yön paastoa riittävästi. Yöpalaan ei koskaan sekoiteta lääkkeitä.
- Asukkaan ateriat rytmitetään siten, että yöpaaston pituus on korkeintaan 10-11 tuntia (vajaanavituuilla 10 h).
- Lounasaterian tulee tyydyttää n. 1/3 päivittäisestä energian ja ravintoaineiden saannista.
- Aamiaisen puolestaan tulee tyydyttää n. viidennes päivittäisestä energian ja ravintoaineiden saannista.
- Ruokalajin vaihtuvuus: tarjotaan keittoa, laatikkoruokaa, liha-, kala- tms. kastikeruokaa, murekeruokaa sekä kappaletuotetta. Pääraaka-aineen vaihtuvuus: tarjotaan kalaa 1-2, lintua 1-2, jauhelihaa 1-2, makkaraa/nakkia 1, kokolihaa 1 kertaa viikossa.
- Aamuaterian tulee täyttää 15-20 %, lounaan 25-30 %, päiväkahvin/välipalan 10-15 %, päivällisen 25-30 % ja iltapalan 10-20 % päivittäisestä energian saannista.
- Aterioilla tulee huomioida ikäihmisten ruokasuositukset minimiproteiiniannoksesta per ateria. Näin ollen esim. päiväkahvi keksillä ei täytä vaatimuksia, vaikka kilokalorivaatimus täytyisikin. Iltapäivän päiväkahvilla/välipalalla tulee tarjota vaihdellen makeaa ja suolaista kahvileipää esim.

pullaa, suolaista piirakkaa, jugurttia, hedelmää, sämpylää (juusto ja/tai leikkele). Tavoitteena on proteiiniinsaanti keskimäärin vähintään 5 g välipalaa kohden.

- Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas saa hänen ravitsemuskuntoonsa nähden hänelle sopivankokoisen ja tarpeeksi ravitsevan ja riittävän aterian.
- Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaiden riittävästä nesteytyksestä ja lisäjuomien tarjoamisesta asiakkaille erikoistilanteissa ja aina tarpeen mukaan, kuten helteillä ja asiakkaan fyysisen kunnon ja sairauksien mukaisesti.
- Ateriapalveluissa tarjotaan asukkaan nielemis- ja puremiskykyä vastaavaa ruokaa sekä juomaa. Tarvittaessa turvallinen syöminen mahdollistetaan rakennemuutettuja aterioita tarjoamalla ja/tai nesteet sakeuttamalla.
- Palveluntuottajan täytyy pystyä toteuttamaan PEG-letkuruokinta tarvittaessa.

Hyvinvointialueen palveluntuottajalle palvelusetelillä maksamaan ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy ateriapalvelu kokonaisuudessaan tarvikkeineen. Ateriapalveluihin sisältyvät mm. ruokaliinat. Ruokaliinat voivat olla kertakäyttöisiä tai pestäviä. Mikäli palveluntuottaja käyttää pestäviä ruokaliinoja, palveluntuottaja vastaa ruokaliinoiden puhtaudesta ja pesemisestä hyvinvointialueen pyykinpesuohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi periä erillisiä maksuja ateriapalveluun sisältyvistä tarvikkeista hyvinvointialueelta tai asiakkailta, kuten ruokaliinoista tai muista ateriapalveluun mahdollisesti sisältyvistä asioista, kuten ruuan kuljetuksesta tai ruokarasioista. Asiakas maksaa kuitenkin itse mahdolliset lääkärin määräämät tai asiakkaan itsensä haluamat apteekista saatavat kliiniset täydennysravintovalmisteet.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että toimintayksikössä tarjottava ruoka on terveysturvallista, esim. liha-, maito- ja kananmunatuotteet on oltava salmonellavapaalta alueelta. Tuoreet marjat on voitava käyttää kuumentamatta, muut käytettävät marjat tulee kuumentaa ennen käyttöä. Palveluntuottajan on edistettävä ateriapalveluilla vastuullisuutta. Palveluntuottajan on otettava valikoimaansa GMO-vapaita tuotteita tai luomumerkin tai muun vastaavan vastuullisuusmerkin omaavia tuotteita. Palveluntuottajan on osoitettava hyvinvointialueen pyynnöstä vastuullisuutta koskevien laatuvaatimusten täyttyminen palvelun aikana.

### 2.7.3 Siivous ja pyykki

Hyvinvointialueen palveluntuottajalle maksamaan palvelusetelin hintaan sisältyy toimintayksikön asiakkaiden asuinhuoneistojen ja yhteisten yleisten tilojen siivous. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen siivous- ja hygieniaohjeita ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikön asiakkaiden asuinhuoneistojen ja yhteisten yleisten palvelutuotannon tilojen siivouksessa. Hyvinvointialue voi muuttaa siivous- ja hygieniaohjeita. Palveluntuottajan tulee aina noudattaa hyvinvointialueen ajankohtaisia siivous-, hygienia ja infektioiden torjuntaohjeita sekä käyttää ohjeiden mukaisia ammattikäyttöön tarkoitettuja siivous- ja desinfektioaineita. Palveluntuottajan tulee huomioida siivousaineiden valinnassa mahdolliset allergiat ja palveluntuottajan tulee suosia mahdollisuuksien mukaan joutsenmerkin, EU-ympäristömerkin tai muun vastaavan merkin omaavia ekologisia pesuaineita. Toimintayksikössä tulee olla siivoussuunnitelma, joka sisältää tilakohtaiset siivousohjeet.

Yhteisissä yleisissä tiloissa, jotka ovat asiakkaiden käytössä, tehdään palveluntuottajan toimesta ylläpitosiivous viisi kertaa viikossa. Tiloissa pyyhitään kosketus- ja tasopinnot sekä puhdistetaan lattia. Muina päivinä tehdään tarkistus siivous, joka on ylläpitosiivouksien välillä tapahtuva tilojen

toimivuuden ja sovitun puhtaustason varmistaminen tarvittavin siivousmenetelmin. Yhteisten yleisten tilojen siivouksessa käytetään heikosti emäksistä yleispuhdistusainetta ja mikrokuituisia siivoustekstiilejä. Ruokailutilan pöydät ja tuolien kosketuspinnat pyyhitään ruokailujen jälkeen heikosti emäksisellä yleispuhdistusaineella ja mikrokuituisella tai kertakäyttöisellä siivouspyyhkeellä. Siivoustekstiilit pestään käytön jälkeen pyykinpesukoneessa. Yhteiskäytössä olevat WC-tilat siivotaan päivittäin desinfektioaineella. Eritetahrat poistetaan eritetahradesinfektioaineella aina ennen varsinaista siivousta. Palveluntuottaja vastaa yhteisten yleisten tilojen ikkunoiden ja parvekelasien pesusta vähintään joka toinen vuosi. Siivous- ja desinfektioaineet säilytetään lukitussa tilassa. Siivous- ja desinfektioaineita ja niiden käyttöliuoksia ei jätetä asiakkaiden ulottuville.

### **Yhteiskäytössä olevat pesu- ja saunatilat**

Saunan lauteilla ja pukuhuoneen istuimissa käytetään suojana muovitettuja laudeliinoja. Asiakkaat peseytyvät ennen saunaan menoa. Eritetahrat poistetaan eritetahradesinfektioaineella. Suihkutuoli, pesulaveri sekä lattia kastuneelta osin pestään desinfektioaineella jokaisen asiakkaan peseytymisen jälkeen. Pesu- ja saunatilojen varsinainen siivous tehdään palveluntuottajan toimesta tilojen käyttöpäivinä. Pesu- ja saunatilojen yhteydessä ovat pukuhuone- ja WC-tilat palveluntuottaja siivoaa käyttöpäivinä.

### **Muut tilat**

Muut, henkilökunnan käytössä olevat tilat siivotaan varastotiloja lukuun ottamatta vähintään kerran viikossa ja tarpeen mukaisesti. Muita tiloja ovat mm. toimisto, lääkehuone ja keittiö sekä vaatehuolto- ja kodinhoitotilat. Muina päivinä tehdään tarkistussiivous, joka on ylläpitossiivouksien välillä tapahtuva tilojen toimivuuden ja sovitun puhtaustason varmistaminen tarvittavin siivousmenetelmin. Varastot siivotaan kerran viikossa. Keittiössä tehdään tarkistussiivous kaikkien ruokailujen jälkeen.

### **Asiakkaan asuinhuoneiston siivous**

Palveluntuottajan tekemään asiakkaan asuinhuoneiston viikkosiivoukseen kuuluu taso- ja kosketuspintojen sekä vuoteen pyyhintä, mattojen imurointi, lattian puhdistus, WC-suihkutilan kalusteiden, lattiakaivon ja lattian puhdistus sekä joka toinen kuukausi tekstiilipintaisten kalusteiden imurointi. Eritetahrat poistetaan eritetahradesinfektioaineella aina ennen varsinaista siivousta.

Palveluntuottaja puhdistaa asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet säännöllisesti asuinhuoneiston siivouksen yhteydessä. Epidemia- ja varotoimitilanteiden edellyttämä siivous sisältyy hyvinvointialueen palveluntuottajalle maksamaan vuorokausihintaan. Epidemia- ja varotoimitilanteissa palveluntuottaja vastaa toimintayksikön yhteisten yleisten tilojen ja asiakkaiden asuinhuoneistojen tarvittavasta siivouksesta hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti.

### **Pyykkiohjeet**

Asiakkaan pyykki pestään tarvittaessa päivittäin, mutta vähintään kerran viikossa. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden vaatteiden (myös silkki- ja villavaatteiden) sekä palvelutuotannossa tarvittavien

ja palvelutalon tekstiilien pesemisestä joko pesemällä itse tai pesulapalvelun järjestämisestä. Palveluntuottaja vastaa myös asiakkaan kevyiden kodintekstiilien pesemisestä, kuten verhojen ja pöytäliinojen pesemisestä. Palveluntuottajan ei kuitenkaan tarvitse vastata asiakkaan raskaiden tekstiilien, kuten mattojen, turkkien ja ryijyjen pesemisestä. Hyvinvointialueen palveluntuottajalle maksamaan hintaan kuuluvat kaikki tekstiilihuollon edellyttämät tehtävät ja välineet, kuten asianmukaiset pesu- ja huuhteluaineet (mukaan lukien pyykinpesussa käytettävät desinfektioaineet). Puhtaiden tekstiilien käsittelyssä, kuljetuksessa ja varastoinnissa on noudatettava huolellisuutta ja aseptiikan periaatteita Pirkanmaan hyvinvointialueen voimassa olevien infektioiden torjunta- ja hoito-ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa eritetahroja sisältävän ja muun desinfioitavan pyykin pesemisestä.

## 2.7.4 Lääkehoito, terveyden- ja sairaanhoito

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito. Asiakkaan tarvitsema terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito yksilöidään ja kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Tiedot päivitetään aina palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja aina tarpeen muuttuessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäri tai hyvinvointialueen osoittama ostopalvelulääkäri laatii yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa terveyst- ja hoitosuunnitelman, joka toimii lääketieteellisenä ohjeistuksena asiakkaan terveyden ja sairauden hoitoon. Terveyst- ja hoitosuunnitelma on saatavilla Kanta-yhteensopivan potilastietojärjestelmän kautta. Asiakkailta tulee olla elämän loppuvaiheen ennakoiva hoitosuunnitelma, joka perustuu asiakkaan hoitotahtoon, terveydelliseen tilaan ja lääketieteelliseen ennusteeseen (Laatukriteerit iäkkäiden sosiaalihuollon palliativisen hoidon palveluille - THL).

### 2.7.4.1 Lääkehoito

Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden henkilökohtaisen lääkehoidon toteuttamisesta ja turvallisesta lääkehoidosta. Henkilöstön on noudatettava lääkehoidossa hyvinvointialueen antamia ohjeita ja käytäntöjä. Palveluntuottaja noudattaa kaikessa lääkehoidossa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeita lääkehoitoa antavan henkilöstön osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma löytyy Pirha.fi-sivustolta. Hyvinvointialue on määrittänyt lääkehoidon tason, mitä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tulee kyetä toteuttamaan. Palveluntuottajan on varmistettava hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen, riittävä määrä asiakkaiden tarpeista vastaavia lääkehoidon osaajia sekä turvallinen ja asiakkaiden tarpeiden mukainen lääkehoito jokaisessa työvuorossa. Palveluntuottajan tulee järjestää lääkkeiden saatavuus siten, että palveluntuottaja kykenee toteuttamaan asiakkaan kulloinkin tarvitseman lääkityksen lyhyellä vasteajalla myös äkillisissä tilanteissa (esim. saattohoitotilanteissa). Lääkehoito on suunniteltava ja toteutettava siten, että se häiritsee mahdollisimman vähän asiakkaan omatoimista ja aktiivista elämää. Palveluntuottajalla on velvollisuus selvittää lääkehoitoon liittyviä epäselvyyksiä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa lääkehoidossa, lääkkeiden säilyttämisessä ja hävittämisessä STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeita, huumausainelakia (373/2008) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ajantasaisista lääkehoitosuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu mm:

- Lääkkeiden oikeaoppinen säilytys, jakaminen, lääkkeiden oikeaoppinen antaminen, lääkehoidon vaikutusten seuranta, tiedotus lääkärille ja lääkkeiden asianmukainen hävittäminen. Myös lääkkeiden mahdollisesta kylmäsäilytyksestä ja lukollisesta säilyttämisestä on huolehdittava.
- Tarvittavien lääkkeiden annoksen määrittäminen ja annostelusta huolehtiminen, lääkkeiden antaminen (tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet, inhalaatiot ja lääkelaastarin vaihto), lääkärin määräämä asiakkaan henkilökohtaisesta lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Reseptien uusiminen ja apteekkiasioinnin järjestäminen. Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen lääkäripalvelujen toimintatapoja ja ohjeita mm. asiakkaiden reseptien uusimisessa.

Lääkehoitoa toteuttavat ainoastaan siihen koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Hoiva-avustaja ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, eikä hän voi toteuttaa lääkehoitoa *ilman lääkehoidon lisäkoulutusta*. Hoiva-avustaja voi toteuttaa lääkehoitoa, kun hän on suorittanut vähintään 5 opintopisteen arvoiset lääkehoidon opinnot. Lisäksi hänen on tullut suorittaa hyväksytyksi LOVE-tentti (tai vastaava) ja hänen on tullut läpäistä näytöt hyväksytyksi. Edellä mainittujen vaatimusten ja lääkärin allekirjoittaman lääkehoitoluvan jälkeen hoiva-avustaja voi antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä rajatusti tietyille asiakkaille luonnollista tietä Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman kuvauksen mukaisesti. Asiakkaat, joille em. vaatimukset täyttävä hoiva-avustaja voi antaa rajatusti lääkkeitä, on kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa.

Henkilöstön lääkehoidon osaamisen osoittaminen ja varmistaminen toteutetaan Lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE) -oppikokonaisuuksien tai vastaavan testin avulla (esim. ProEdu, Skhole). Hoitajien lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE) -oppikokonaisuuden tai vastaavan tarkoituksena on vastata STM:n [Turvallisen lääkehoito](#) -oppaan asettamiin täydennyskoulutusta koskeviin suosituksiin ja lupakoulutuksiin. Vastaavan testin käyttöönotto tulee hyväksyttävä hyvinvointialueella.

Palveluntuottajalla on oltava kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu STM:n [Turvallinen lääkehoito](#) -opas lääkehoitosuunnitelman laatimisen (2021) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman sisällölle annettujen vähimmäisvaatimusten mukaisesti.

Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman tulee sisältää sisällöllisesti vähintään samat asiat kuin mitä hyvinvointialueen oman palvelutuotannon lääkehoitosuunnitelmassa ja STM:n Turvallinen lääkehoito-opaan vaatimuksissa on.

Palveluntuottajalla on oltava nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja vastaa hoitajien lääkelupien ja yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksymiseen vaaditusta lääkärin allekirjoituksesta. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa toimintayksikössä mahdollisesti olevien rajattujen lääkevarastojen lupien allekirjoittamisesta.

Palveluntuottajan tulee hankkia apteekin annosjakelupalvelu jokaiselle asiakkaalle, joka palvelutarpeen arvioinnin perusteella tarvitsee lääkkeiden jakamispalvelua. Palveluntuottaja toimii

lääkkeiden annosjakelussa hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja ohjeiden mukaisesti, annosjakelun tarpeesta sovitaan hyvinvointialueen kanssa ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden. Palveluntuottaja vastaa asiakkaille kuuluvan apteekin annosjakelupalvelun toteuttamisesta ja sen mahdollisista kustannuksista. Mikäli hyvinvointialue on kuitenkin todennut asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, että dosettiin jako on asiakkaalle soveliaampi, voidaan lääkkeet jakaa myös dosettiin.

### 2.7.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti terveyden- ja sairaanhoidollisia tehtäviä, mm:

- Ihon ja erityistoimintojen hoito (ml. haavahoidot ja pitkäaikaishaavojen tavanomainen hoito).
- Pitkäaikaissairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat toimenpiteet ja terveyden seuranta; esim. verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia ja painoa, kipujen tarkkaileminen, erilaisten oireiden tarkkaileminen kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistitoimintojen tarkkaileminen.
- Ravitsemustilan seuraaminen, MNA-arviointi ja paino.
- Letkuruokinta, katetrointi, hakasten tai ompeleiden poisto, korvahuuhtelu, avannehoito, dreenin hoito.
- Rokotukset.
- Näytteiden ottaminen (veri- ja virtsakokeiden näytteenotot, MRSA-näytteet, ym. näytteet), sekä näytteiden kuljetus Fimlabin toimipisteeseen Fimlabin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden näytteenottoon tarvittavista näytteenottotarvikkeista ja niiden kustannuksista (mm. putkitelineet, staassit, tufferit, puhdistusaineet, jäteastiat). Laboratoriotulosten seuranta ja niihin reagoiminen.

Hyvinvointialueen palveluntuottajalle maksamaan ympärivuorokautisen palveluasumisen hintaan kuuluu yksikön perusvälineistö. Henkilökunnan käytössä tulee olla asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden sopiva määrä hoidon perusvälineistöä.

#### Toimintayksikön perusvälineistön vähimmäisvaatimus:

- Kuumemittari
- Henkilövaaka. Lisäksi istumavaaka tai pyörätuolivaaka.
- Verenpainemittari (automaattinen ja aneroidimittari)
- Verensokerimittari
- Steriilit tai kertakäyttöiset sakset, hakastenpoistajat
- Ompeleenpoistosetti
- Steriilit tai kertakäyttöiset atulat (suorat ja käyrät Hunter "papukaija"- atulat) haavojen puhdistukseen
- Steriilit rengaskyretit (kaksi kokoa) haavojen puhdistukseen
- Steriilejä leikkausveitsiä (eri kokoja) haavojen puhdistukseen
- Korvahuuhteluruisku
- Korvasuppilo
- Korvalamppu
- Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön kynsileikkurit/kynsisakset
- Tahdistimen poistosetti
- Kertakatetrit

- Pika CRP-mittari

Palveluntuottajan on hyvä huomioida, että asiakkailla on oikeus saada ilmaisia hoitotarvikkeita- ja välineitä maksutta hoitotarvejakelusta. Näitä ovat mm. vaipat, asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeet. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaalle kuuluvien ilmaisten hoitotarvikkeiden- ja välineiden, kuten haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arvioinnista ja tarvikkeiden toimittamisesta asukkaalle hyvinvointialueen päätösten ja ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat suojaimet Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta. Henkilökunnan suojaamiseen ja työturvallisuuteen liittyvien suoja-/apuvälineiden (mm. suojakäsineet, suusuojaimet, käsidesinfektioaineet, suojaesiliinat) kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

### **2.7.6 Henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma**

Palveluntuottaja laatii asiakassuunnitelman perusteella ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalle henkilökohtaisen palvelujen toteuttamissuunnitelman, joka perustuu asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksiin. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen ja asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Asiakkaan niin toivoessa toteuttamissuunnitelman laadintaan osallistuu läheinen. Palveluntuottajan on laadittava toteuttamissuunnitelma hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa hänelle myönnetyn palvelun asiakassuunnitelman mukaisesti kuten suunniteltu.

Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja toteuttamissuunnitelman laadinnassa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palveluntuottaja kirjaa toteuttamissuunnitelmaan esim. asiakkaan näkemykset ja tarpeet hänen tarvitsemistaan palveluista, tukitoimista ja käytännön toteutus, mitkä ovat asiakkaan omat tavoitteet hoidolle ja miten tavoitteisiin ja asiakkaan palvelutarpeen kasvuun vastataan. Hoito, huolenpito ja kuntoutus toteutetaan asiakaslähtöisesti.

Toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin välineenä käytetään iRAI-LTCF:ää. Päivitetyt toteuttamissuunnitelmat toimitetaan hyvinvointialueelle tarkistettavaksi hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Terveys- ja hoitosuunnitelma: Terveys- ja hoitosuunnitelma toimii lääketieteellisenä ohjeistuksena asiakkaan terveyden ja sairauden hoitoon. Tavoitteena on, että hyvinvointialueen ympärivuorokautisesta palveluasumisesta vastaava lääkäri tekee asiakkaalle alkukartoituksen viimeistään kaksi (2) kuukautta asumispalveluun muuttamisen jälkeen. Alkukartoituksen yhteydessä käydään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa sekä laaditaan yksilöllinen terveys- ja hoitosuunnitelma mahdollisine hoidonrajoituksineen. Kaikilla asiakkailla ensimmäinen alkukartoituskäynti on asiakkaan luona. Terveys- ja hoitosuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Kanta-yhteensopivaa Tehosu-työkalua, johon palveluntuottaja pääsee potilastietojärjestelmän kautta.

Ympärivuorokautisen asumisen asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja päivittäminen voidaan tehdä etäkontaktin kautta, mikäli lääkäri on muussa yhteydessä tavannut asiakkaan vuoden sisällä. Palveluntuottaja tekee alkukartoitukseen ja hoitoneuvotteluun

tarvittavat järjestelyt, kuten kutsuu tarvittaessa läheiset koolle ja kokoaa terveys- ja hoitosuunnitelman tekoon tarvittavat ennakkotiedot. Lääkäriin yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa laatima terveys- ja hoitosuunnitelma, joka on palveluntuottajan saatavilla Kanta-yhteensopivan potilastietojärjestelmän kautta, ohjaa palveluntuottajaa asiakkaan lääketieteellisessä hoidossa.

### **2.7.7 RAI-arviointi**

Palveluntuottajalla on oltava käytössä iRAI-LTCF (asumispalvelujen RAI). Asiakkaan RAI- ja MNA-arviointi toteutetaan iRAI-LTCF-välineellä Pirkanmaa.raisoft.net ohjelmistoon hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden RAI-arvioinnin tekeminen ja tietojen kirjaaminen vain muuhun palveluntuottajan käytössä olevaan RAI-ohjelmistoon, kuten DomaCareen ei ole mahdollista.

Asiakkaan muuttaessa toimintayksikköön asiakkaalle ja tarpeen mukaisesti läheisille kerrotaan toimintakyvyn arvioinnista. Asiakas kirjataan sisään toimintayksikön RAI-järjestelmään ja luodaan aloitusarviointi. Omahoitaja huolehtii RAI-arvioinnin toteuttamisesta, mm. asiakkaan ja tarvittaessa läheisten tiedottamisesta ja kirjauksista. Omahoitaja tutustuu mm. aikaisemmin tehtyihin RAI-arviointeihin ja asiakkaan taustatiedot täydennetään ja tarkistetaan RAI-järjestelmään. RAI-arviointi toteutetaan kolmannen viikon aikana RAI-arviointiohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikön RAI-vastaava tarkistaa arvioinnin luotettavuuden yhdessä omahoitajan kanssa. RAI-arviointi on oltava valmis ja lukittu viimeistään 31 vrk kulutta sen luomisesta (eli siitä päivästä, kun asiakas on muuttanut yksikköön). Arvioinnin tulokset on käytävä läpi yhteisessä hoitoneuvottelussa asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Seuraava iRAI-LTCF kokonaisarviointi tehdään joko silloin, kun asiakkaan toimintakyvyssä havaitaan oleellinen muutos tai viimeistään 6 kk edellisestä arvioinnista. Asiakkaalle tehdään RAI-arviointi THL:n RAI-arviointiohjeen mukaan vähintään puolen vuoden välein, vaikka asiakkaan palvelutarve ei olisi muuttunut. RAI-arviointitiedosta kirjataan asiakkaan hoidon kannalta oleelliset tiedot väliarviointiin ja vähintään hyvinvointialueen määrittämät laatumittarit.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnalla on oltava käyttöoikeudet ja osaaminen RAI-arvioinnin tekoon. Työntekijän tulee suorittaa RAI-ohjelmistosta iRAI LTCF-välineen arviointijärjestelmä kurssikokonaisuus, joka sisältää arviointijärjestelmän sisältö ja -tulokset, ennen käyttöoikeuksien avaamista. Palveluntuottajan tulee suorittaa hyvinvointialueen edellyttämät iRAI-osiot. Palveluntuottajan tulee varmistaa riittävät resurssit työntekijöiden koulutukseen ja asiakkaiden RAI-arviointien tekemiseen iRAI LTCF- välineellä. Palveluntuottaja antaa THL:lle luvan, että hyvinvointialue saa tarvittaessa käyttöönsä toimintayksikön RAI-vertailutiedot.

## **2.8 Sidosryhmäyhteistyö**

Vähintään palveluntuottajan vastaavan sairaanhoitajan on osallistuttava IKI-verkoston toimintaan. Lisäksi yksikön muita hoitajia ja henkilökuntaa on osallistuttava tarpeen mukaan palveluun liittyviin hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin ja IKI-verkostotoimintaan. Palveluntuottajan vastuulla on osoittaa koulutuksiin ja verkostotoimintaan riittävä henkilöstö, jotta toimintayksikössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita. Yksikön hoitohenkilökunnan tulee sitoutua kehittämisverkostossa sovittuihin linjauksiin, ja palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle ajantasaiset tiedot verkostotoimintaan osallistuvasta henkilöstöstä.

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää lääkäripalvelut hyvinvointialueensa asiakkaille. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas saa tarvitsemansa lääkäripalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueen ajantasaisen toimintaohjeiden mukaisesti. Lääkärikäyntejä toteutetaan lähikäynteinä ja etänä. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäripalvelujen toimintaohjeet voivat muuttua.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa ja noudatettava hyvinvointialueen ajantasaisia ohjeita mm. asiakkaan jatkohoidon tarpeen arvioinnissa. Toimintayksikön henkilöstön on valmistauduttava lääkärikäynteihin; hoitohenkilökunnan on tutustuttava asiakkaan tietoihin ja tunnettava asiakas, jotta asiakkaan tilanne ja lääkitys voidaan käynnillä arvioida sujuvasti. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäripalvelujen kehittämisen.

Hoitajien tiedossa ja käytössä tulee olla ajantasaiset yhteystiedot tärkeimmistä tahoista, jotka liittyvät asiakkaiden hoitoon ja äkillisten selvityspyyntöjen ratkaisemiseen työvuoron aikana, esim. päivystävien lääkärin yhteystiedot. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan hoitavan lääkärin ja muiden ammattihenkilöiden kanssa ja varmistaa lääkehoidon ajantasaisuus ja oikeellisuus asiakkaan liikkua erilaisissa palveluissa. Hoitajilla tulee olla tiedossa ajantasaisesti lääkärin hoitolinjaukset ja -ohjeistukset. Asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut ja tutkimukset ajallaan, ja yhteistyön ja tiedonkulun on oltava sujuvaa ammattihenkilöiden ja läheisten välillä. Asiakkaan voinnin merkittävästä muuttumisesta ilmoitetaan läheisille siten kuin heidän kanssaan on sovittu.

Toimintayksikön hoitohenkilökunta arvioi terveydenhuollon asiantuntemuksensa perusteella asiakkaan kiireellisen sairaala- ja päivystyshoidon tarpeen yhteistyössä hoitavan lääkärin tai asumispalveluiden puhelintakapäivystäjän kanssa. Palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen ajankohtaisia ohjeita asiakkaiden lähettämisessä jatkohoitoon. Palveluntuottajalle kuuluu jatkohoidon järjestäminen, ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen ja tarvittavien esitietojen antaminen. Äkillisten haavojen ja vammojen hoitoa varten palveluntuottajalla tulee olla asiakkaille sopivat haavanhoito- ja ensiaputarvikkeet.

### **Kotisairaala:**

Hoitolinjausten mukainen oirehoito voidaan pääsääntöisesti toteuttaa palveluntuottajan toimintayksikössä. Ympärivuorokautisen puhelintakapäivystyksen lääkäri voi pyytää palveluntuottajaa ottamaan yhteyttä kotisairaalaan, mikäli sillä vältetään asiakkaan lähettäminen päivystykseen tai Acutaan. Kotisairaala voi tuottaa esim. pikadiagnostiikkaa, jota palveluntuottajalla ei ole, sekä turvata asiakkaan hoidon asumisen toimintayksikköön yhteistyössä takapäivystäjän kanssa. Kotisairaalan tuottamana asiakkaan on mahdollista saada tarvitsemansa hoito asumisyksikköön. Hoitovastuu on kotisairaalahakson ajan takapäivystäjällä tai omalla vastuulääkärillä. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön kotisairaalan kanssa, esim. avustaen lääkkeiden antamisessa ja lääkehoidon sekä asiakkaan voinnin seurannassa.

### **Etädiagnostiikka ja etäkonsultointi:**

Palveluntuottajalla tulee olla valmius ottaa käyttöön hyvinvointialueen niin päättäessä hyvinvointialueen määrittelemät etädiagnostiikan/etäkonsultaation välineet/laitteet ja sähköiset järjestelmät ja kehittää hyvinvointialueen kanssa asiakkaiden hoidossa käytettävää etädiagnostiikkaa

ja etäkonsultointia. Hyvinvointialue ei maksa palveluntuottajalle näistä mahdollisesti aiheutuneista lisäkustannuksista.

## 2.9 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Toimintayksikön ja sen henkilöstön on täytettävä palvelua koskevien ajantasaisten lakien, kuten sosiaalihuoltolain (1301/2014), vanhuspalvelulain (980/2012) ja valvojan viranomaisen vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Palvelun tulee perustua Laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027, STM 4/2024, jonka tavoitteena on aktiivinen ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja kestävät palvelut. Palveluntuottajan tulee huomioida, että palvelua koskevat lait ja valvojan viranomaisen vaatimukset voivat muuttua. Palveluntuottajan on noudatettava aina ajankohtaisia lakeja ja viranomaisten ohjeita ja suosituksia.

Yleiset periaatteet:

- Mahdollisimman suuri osa työajasta käytetään asiakkaan kanssa.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät voivat toimia ammattieettiset velvoitteet huomioon ottaen.
- Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi (1) sosiaali- ja/tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, joka on saanut lääkehoitokoulutuksen ja jolla on voimassa oleva lääkelupa (esim. LOVE).
- Henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva työsopimus, ja työntekijöillä tulee olla laadittuna tehtävänkuvat. Työntekijöiden tehtävänkuvien ja vastuiden on vastattava työntekijän koulutusta ja osaamista.
- Hyvinvointialueella ja valvovalla viranomaisella on oikeus arvioida, päättää, hyväksyä/hylätä palveluntuottajan palvelutuotannossa käyttämän henkilöstön riittävyys, koulutus ja osaaminen.
- Henkilöstörakenteen oleellisista muutoksista tulee aina ilmoittaa hyvinvointialueelle.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että terveydenhuoltohenkilöstö on merkittynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään terveydenhuollon ammattirekisteriin ja sosiaalihuollon henkilöstö on merkittynä sosiaalihuollon ammattirekisteriin (Terhikki / Suosikki) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaisella tavalla.
- Palveluntuottaja sitoutuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisesti noudattamaan henkilöstöä koskevia vaatimuksia ja muita laista tulevia vaatimuksia mm. henkilöstön rikosrekisterien tarkistamisessa.
- Sijaisten on täytettävä samat vaaditut ammatilliset ja lakisääteiset osaamisvaatimukset kuin vakituisenkin henkilöstön.
- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksia opiskelijoiden käyttämisessä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että opiskelijoilla, harjoittelijoilla ja oppisopimuskoulutettavilla on edellytykset toimia tehtävässään.
- Palveluntuottaja vastaa mahdollisen vuokratyövoimana hankitun henkilöstön työstä, kuten omasta henkilöstöstä mm. työtehtävään nähden riittävästä osaamisesta, koulutuksesta, perehdyttämisestä ja kielitaidosta.

- Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan tartuntatautilain (1227/2016) 48 § työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Palveluntuottajan edellytetään noudattavan hyvinvointialueen tekemiä määrittelyjä henkilöstön rokotesoveltuvuuden osalta. Palveluntuottajan edellytetään järjestävän henkilöstölleen lisäksi viranomaisten suosittamat kansalliseen rokotusohjelmaan kuulumattomat ja valtioneuvoston asetuksella säädetyt pakolliset rokotukset esimerkiksi pandemiatilanteissa. Työhön liittyvien vaarojen vuoksi annettavat kansalliseen rokotusohjelmaan kuulumattomat rokotukset kuuluvat työnantajan järjestämään työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaiseen työterveyshuoltoon.
- Palveluntuottajan tulee hyvinvointialueen vaatimuksesta viivytyksettä ja veloitusetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö seuraavissa tapauksissa: henkilöltä puuttuu riittävä ammattitaito, henkilö ei täytä työn edellyttämiä soveltuvuusvaatimuksia, henkilö ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään tai osoittautuu muun selvityksen ja arvioinnin myötä soveltumattomaksi.

**Ulkomailta rekrytoitu henkilöstö:** Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan Suomen ulkopuolella koulutetun sairaanhoitajan ja/tai lähihoitajan ammatinharjoittamisoikeuden laillistamisen Lupa- ja valvontaviraston rekisteristä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitujen henkilöstön rekrytoinnissa on noudatettu kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Ulkomailla suoritettu tutkinto ei anna suoraan osaamis- ja pätevyysvaatimusta sairaanhoitajan, lähihoitajan tai hoiva-avustajan tehtäviin, vaan henkilön koulutuksen ja ammattitaidon soveltuvuus ja riittävä kielitaito on arvioitava aina hoitajakohtaisesti tehtävän vaatimukset huomioiden, lisätietoja Lupa- ja valvontavirastosta. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoitujen henkilöstön riittävän osaamis- ja pätevyysvaatimusten selvittämisessä hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan hoivaan ja hoitoon välittömässä asiakastyössä osallistuvalla henkilöstöllä on riittävän hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito, mikä vastaa vaatimuksiltaan EVK:n asteikolla tasoa B1.1, yleisen kielitutkinnon taso 3:n kielitaitotestiä. Henkilöstöltä ei vaadita varsinaista yleistä B1.1 kielitutkintoa, vaan kielitaitotasoa, joka vastaa ko. kielitutkinnon vaatimuksia. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö ymmärtää suomea ja pystyy suomeksi keskustelemaan asiakkaan hoivasta ja hoidosta sidosryhmien kanssa sekä pystyy tekemään dokumentaation virheettömästi. Kielitaito voi olla edellä mainittua matalampi, mikäli se vastaa henkilön työtehtävän vaatimuksia, esim. henkilö työskentelee välillisissä työtehtävissä. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoitujen osaamis-, pätevyys ja kielivaatimus hyvinvointialueelle todistuksin.

**Omahoitaja:** läkkäille henkilöille on nimettävä omahoitaja toimintayksikössä. Omahoitajan on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti neuvottava ja tuettava asiakasta hänen tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalvelujen saantiin ja toteuttamiseen liittyvissä asioissa, seurattava yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa asiakassuunnitelman toteutumista sekä palvelutarpeiden muutoksia, oltava asiakkaan suostumuksella tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujensa järjestämisestä ja tuottamisesta vastaaviin tahoihin, jotta palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Omahoitaja edustaa asiakkaalle palvelun jatkuvuutta ja

turvallisuutta. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa työvuorosuunnittelulla, että omahoitaja tosiasiallisesti työskentelee asiakkaan luona ja hänellä on aikaa omahoitajan tehtävien hoitamiseksi.

### 2.9.1 Henkilöstön koulutus- ja osaamisvaatimukset

- Henkilöstöllä on oltava tietoa ja osaamista etenkin ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja ikäihmisten toimintakykyä ylläpitävistä ja kuntoutumista edistävästä työtavoista. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä kaikkien asiakkaiden kanssa.
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä osaaminen infektioiden torjunnasta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilökunnalla on osaaminen oikeaoppiseen näytteiden ottamiseen (mm. veri- ja virtsakokeet) käytännön toiminnan aloitushetkellä.
- Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla työtehtävään nähden riittävät tietotekniikkataidot, kirjaamisen osaaminen ja pääsy palvelutuotannossa tarvittavien sähköisten järjestelmien käyttöön.
- Ateria- ja siivousalan henkilöstöllä tulee olla ateria- ja siivouspalvelun vaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottajan on noudatettava STM:n ajantasaisia ohjeita ja suosituksia hoiva-avustajien koulutusvaatimuksissa ja hoiva-avustajien käyttämisessä <https://stm.fi/-/suositus-hoiva-avustajan-tyosta-on-uudistettu>.

**Toimintayksikön vastuuhenkilön tai johtajan vaatimukset:** Toimintayksikköön tulee nimetä vastuuhenkilö/johtaja, joka vastaa toimintayksikön toiminnasta. Toimintayksikön vastuuhenkilö/johtaja voi työskennellä yksikössä täysipäiväisesti tai osa-aikaisesti vastaten myös toisesta yksiköstä. Toimintayksikön vastuuhenkilön/johtajan vaihtumisesta tulee informoida kirjallisesti hyvinvointialuetta. Ilmoitus vastuuhenkilön muuttumisesta tulee liittää PSOP-järjestelmään. Toimintayksikön vastuuhenkilö/johtaja voi olla sama, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä annetun lain (612/2021) tarkoittama (palvelu)toiminnasta vastaava tai toimintokohtainen vastuuhenkilö, mikäli henkilö hoitaa molempia tehtäviä ja täyttää sääntökirjan vaatimukset.

#### Toimintayksikön johtajaa/vastuuhenkilöä koskevat koulutus- ja työkokemusvaatimukset:

- Toimintayksikön johtajalla/vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) tai ylempi korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.
- Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön tulee täyttää palvelua koskevien lakien ja Lupa- ja valvontaviraston asettamat vaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa, että hallinnolliseen esimiestyöhön on resursoitu riittävästi aikaa asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden. Vastuuhenkilö/johtaja ei pääsääntöisesti ja suunnitelmallisesti voi olla työvuorosuunnittelussa yhtenä käytännön työtä tekevänä työntekijänä. Toimintayksikön vastuuhenkilön/johtajan työaika lasketaan hoitohenkilökuntaan enintään sillä osuudella, jonka hän tosiasiallisesti käyttää välittömään asiakastyöhön (maks. kuitenkin 50 %). Mikäli yksikkö on yli 40-paikkainen, vastuuhenkilöä/yksikön johtajaa ei voida laskea hoitohenkilökuntaan ollenkaan.

Toimintayksikön johtaja/vastuhenkilö on vastuussa työn organisoinnista ja siitä, että asiakkaat saavat palvelun yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Hänen on ymmärrettävä lain asettamat velvoitteet asiakkaiden palvelujen laatua ja henkilöstön koulutusta koskien ja huolehdittava siitä, että henkilökunta noudattaa toiminnassaan lakia ja toimintaohjeita. Toimintayksikön johtaja/vastuhenkilö vastaa siitä, että yksikön päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa. Osana omavalvontaa seurataan jatkuvasti asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

**Lähiesihenkilön/tiimin vastaavan kelpoisuusvaatimukset:** Mikäli toimintayksikkö koostuu useammasta toiminnallisesta tiimistä, tiimeillä tulee olla oma lähiesihenkilö/tiimivastaava.

- Lähiesihenkilön/tiimin vastaavalla *joka tekee* henkilöstöpäätöksiä, on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) sekä vähintään 1 vuoden työkokemus ikäihmisten parissa työskentelystä.
- Lähiesihenkilön/tiimin vastaavalla *joka ei tee* henkilöstöpäätöksiä on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinto (esim. lähihoitaja) sekä vähintään 1 vuoden työkokemus ikäihmisten parissa työskentelystä.
- Lähiesihenkilö/tiimin vastaava voi olla sama henkilö, kuin toimintayksikön johtaja/vastuhenkilö, mikäli henkilö täyttää toimintayksikön johtajalle/vastuhenkilölle asetetut vaatimukset.

### 2.9.1 Henkilöstön määrä

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstön määrä täyttää jokaisessa työvuorossa valvovan viranomaisen, palvelua koskevien lakien ja hyvinvointialueen vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja valvovan viranomaisen ohjeita välittömään työhön laskettavassa henkilöstömitoituksessa. Henkilöstön riittävyyttä ja henkilöstömitoitusta arvioidaan valvovan viranomaisen, THL:n ja hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Toimintayksikön ja ryhmäkotien henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikön asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ja välillisiin tehtäviin hoitohenkilöstöltä kuluva työaika ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

Henkilöstömitoitus voi olla korkeampi kuin lain mukainen vähimmäismitoitus, mikäli yksikössä hoidetaan vaativampia asiakkaita. Lisäksi esimerkiksi saattohoito, lääkehoidon turvallinen toteuttaminen ja osaaminen tarvittavien näytteiden otossa tulee ottaa huomioon työvuorojen suunnittelussa. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään vanhuspalvelulain (980/2012) 3 a §:n 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista.

#### **Toimintayksikön henkilöstöresurssien raportointi:**

Palveluntuottajan tulee raportoida toimintayksikön henkilöstö valvovan viranomaisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen raporttipohjalla. Palveluntuottajan tulee kyetä erottelamaan ammattiryhmittäin valvovan viranomaisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti välittömään ja välilliseen työhön kohdistettu henkilöstöresurssi. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueen pyytämät henkilöstötiedot hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti viivytyksettä.

## **2.9.2 Henkilöstön perehdytys ja osaamisen kehittäminen**

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön riittävästä osaamisesta, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön systemaattisesta osaamisen kehittämisestä. Palveluntuottajan on mahdollistettava henkilökunnan osallistuminen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja IKI-verkostotoimintaan. Palveluntuottaja vastaa lainmukaisesta täydennyskoulutuksesta. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on oltava olemassa riittävän kattavat ja ajantasaiset ohjeet (perehdytysuunnitelma) ja perehdyttämiseen on nimetty vastuuhenkilö.

Työnantajan on nimettävä yksi tai useampi työntekijä ensiaputehtäviin sekä huolehdittava heidän ensiapukoulutuksestaan ja varusteistaan. Palveluntuottajan henkilökunnan on noudatettava tartuntatautilain tai viranomaisten edellyttämiä terveysturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia ohjeita ja suosituksia sekä hyvinvointialueen hygieniaohteita.

## **2.10 Muut palvelua koskevat edellytykset**

### **2.10.1 Toiminnan kehittäminen, laatu- ja tietojen julkisuus**

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua ja osallistumaan hyvinvointialueen palvelua koskevaan kehittämistoimintaan ja avustamaan hyvinvointialuetta tietojen keräämisessä ja luovuttamisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava hyvinvointialueen järjestämään palvelun kehittämiseen ja koulutuksiin (esim. sähköisten järjestelmien käyttöön ja toimintatapoihin liittyvät koulutukset, RAI-koulutukset, hygieniakoulutukset). Hyvinvointialue ei maksa erillisiä korvauksia verkostotoimintaan, palvelun kehittämiseen ja koulutuksiin osallistumisesta.

#### **2.10.1.1 Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt**

##### **Asiakaspalautteet**

Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa keräämään palautetta palvelujen koetusta laadusta ja riittävydestä. Tätä tehdään osana omavalvontaa, ja toimintayksikön toimintaa kehitetään tulosten perusteella. Palveluntuottajan on kerättävä tietoa asiakaspalautteista ja kehitettävä yksikön toimintaa niiden perusteella. Asiakkaiden ja omaisten on oltava mahdollista antaa asiakaspalautetta sekä suullisesti että kirjallisesti, ohjeet ja palautteenantokanava on oltava yksikössä näkyvästi esillä. Esillä tulee olla myös hyvinvointialueen palautteenantokanavat (esim. sosiaali- ja potilasasiamies, valvontakoordinaattori ja kirjaamo).

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi saamansa palautteet vähintään vuosittain ja laatii yhteenvedon palautteista, mikä välitetään hyvinvointialueen pyytäessä hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti.

##### **Asiakastyytyväisyyskyselyt**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan osaa ja vastaamaan valtakunnallisiin (THL:n koordinoimiin) asiakastyytyväisyyskyselyihin ja toimittamaan vastaukset toimintayksikkökohtaisesti

hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään yksikön toimintaa kyselyn perusteella. Palveluntuottajan tulee seurata palvelun laatua omilla asiakastytyväisyys-/läheistyytyväisyyskyselyillä vähintään niinä vuosina, kun THL ei toteuta asiakastytyväisyyskyselyä.

Myös hyvinvointialue voi toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyjä palveluntuottajan toimintayksikössä. Palveluntuottajan on toteutettava hyvinvointialueen määrittelemä asiakastytyväisyyskysely ja tehtävä yhteistyötä kyselyn toteuttamisessa. Hyvinvointialue voi julkistaa asiakastytyväisyyskyselyn tulokset avoimesti nettisivuillaan. Hyvinvointialue voi hyödyntää tuloksia toiminnan seurannassa ja valvonnassa.

### **2.10.2 Toimintatietojen tuottaminen ja palvelujen dokumentointi**

Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen ajantasaisia ohjeita palvelun toteuttamisessa ja kirjaamisessa. Palveluntuottajan on tehtävä palvelun kirjaukset ja tuotettava toimintatietoa hyvinvointialueen osoittamiin sähköisiin järjestelmiin hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on tehtävä vanhuspalvelulain ja muun soveltuvan lain edellyttämät palvelun kirjaamiset ja tilastoinnit viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on tuotettava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittelemät vanhuspalvelulain edellyttämät palvelun seurannan, riittävyyden ja laadun arviointitiedot. Palveluntuottaja vastaa Hilmo-ilmoitusten teosta.

Palveluntuottajan on tuotettava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti kuukausittain tietoa mm. toimintayksikön kokonaispaikkamäärästä, sisällä olevista asiakkaista sopimuskohtaisesti ja palvelutuotteittain, asiakkaiden keskeytyksistä ja hoitajamitoituksesta. Palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen tarvitsemat tiedot asiakaslaskutusta varten. Palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle säännöllisesti, esim. kolmen kuukauden, puolen vuoden välein ja vuosittain palvelun valvonta- ja seurantatietoja. Näitä ovat mm. vähältä piti -tilanteet ja palvelun laadun seurantaan liittyvien mittareiden tulokset. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia palvelun kirjaamisessa ja toimintatiedon tuottamisessa. Sääntökirjan luvussa 2.18 on tarkemmat tiedot.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan toimintayksikössään hyvinvointialueen mahdolliset kyselyt hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen antamien määräaikojen puitteissa. Palveluntuottajan on avustettava tarvittaessa asiakkaita kyselyyn vastaamisessa. Kyselyjä voivat olla esimerkiksi palvelun kehittämiseen, asiakastytyväisyyteen ja toimintatietoon liittyvät kyselyt. Hyvinvointialue määrittää kyselyjen tarkemman sisällön, toteuttamistavan, ajankohdan ja määrän.

#### **Työhyvinvointikyselyt**

Palveluntuottajan on toteutettava työhyvinvointikyselyt toimintayksikön henkilökunnalle lain ja palvelua koskevien laatusuosituksen mukaisesti ja palveluntuottajan tulee kehittää toimintaansa tulosten perusteella. Palveluntuottajan tulee toimittaa työhyvinvointikyselyjen tulokset hyvinvointialueelle hyvinvointialueen niin pyytäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Myös hyvinvointialue voi toteuttaa työhyvinvointikyselyjä palveluntuottajan toimintayksikössä. Palveluntuottajan on toteutettava hyvinvointialueen määrittelemä työhyvinvointikysely hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja tehtävä

yhteistyötä kyselyn toteuttamisessa. Hyvinvointialue voi hyödyntää tuloksia toiminnan seurannassa ja valvonnassa.

### 2.10.3 RAI-tietojen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä

Palveluntuottajan on käytettävä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asumispalvelujen RAI-välinettä (iRAI-LTCF). Palveluntuottajan on seurattava asiakkaiden RAI-tietoja säännöllisesti ja kehitettävä yksikön palvelua RAI-tietojen avulla. Palveluntuottajan on seurattava ja kehitettävä palvelun laatua kansallisten RAI-laatumittarien sekä hyvinvointialueen määrittämien RAI-mittarien avulla ja toimitettava hyvinvointialueen pyytämät RAI-tiedot hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti viivytyksettä. Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle suostumuksen, että hyvinvointialue saa käyttöönsä toimintayksikön RAI-vertailutiedot ilmoittamalla THL:lle, että sillä on suostumus toimintayksikön RAI-vertailutietoihin, jonka perusteella THL jakaa ko. yksikön palauteraportit myös hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia RAI- ja MNA-arvioinneista.

### 2.10.4 Tietojen avoimuus

Palveluntuottajan tulee kuvata verkkosivuillaan saavutettavuusvaatimukset huomioiden (saavutettavuusdirektiivi EU2016/2102 ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) tietoa toimintayksiköstä, ikäihmisten hoivan laadusta, hoidon kehittämisestä ja omasta vastuullisuustyöstä. Hyvinvointialue voi julkaista muun muassa internetissä julkista tietoa palvelusta ja toimintayksiköstä; esimerkiksi sijainti-, toiminta- ja laatutietoja tai edellyttää palveluntuottajaa julkaisemaan palveluun liittyviä tietoja palveluntuottajan kotisivuilla. Palveluntuottajan tulee toimittaa viipymättä hyvinvointialueen pyytämät toimintayksikköä ja palvelua koskevat tiedot hyvinvointialueen edellyttämässä muodossa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että hyvinvointialueen käytettävissä olevat tiedot ovat ajantasaisia.

### 2.10.5 Toimintaa ohjaavat suunnitelmat, vastuuhenkilöt ja raportointi

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettua lakia (741/2023), joka pitää sisällään mm. vaatimuksia palveluntuottajan omavalvonnasta ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan lainmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Palveluntuottajalla on oltava lakisääteinen, palvelutalokohtainen **omavalvontasuunnitelma** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston määräys (Dnro V/42106/2023, 8.5.2024) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa tulee noudattaa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ja hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman sisällölle annettuja vähimmäisvaatimuksia. Käytännössä palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman tulee sisältää vähintään samat asiat kuin Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston omavalvontasuunnitelman mallissa ja hyvinvointialueen omaan palvelutuotantoon tarkoitettussa mallissa on.

Omavalvontasuunnitelman tulee vastata toimintayksikön yksilöllistä toimintaympäristöä, ja siinä tulee olla määritetty palveluntuottajan arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet sekä henkilökunnan vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat). Palveluntuottajan henkilöstön tulee olla mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä toimintayksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla internetissä. Palveluntuottajalla on velvollisuus päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain ja aina palvelua koskevien oleellisten tietojen ja toiminnan muuttuessa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia omavalvonnallisesti asiakkaiden arvotavaroiden käsittelystä ja säilyttämisestä hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikössä tulee olla ohjeet henkilöstölle, asiakkaille ja läheisille asiakkaiden arvotavaroiden säilytykseen ja kolmansille tahoille antamiseen. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden toimintayksikössä kadonneista rahoista/arvotavaroista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa ja kouluttaa henkilöstöä valvontalain (741/2023) mukaisesti henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Palveluntuottajan tulee kerätä ja ylläpitää tietoja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti **läheltä piti -tilanteista**, kehittää toimintaa havaittujen puutteiden perusteella ja toimittaa läheltä piti -tilanteista raportit hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee kouluttaa henkilökuntaa läheltä piti -ilmoitusten tekemiseen, ja läheltä piti -tilanteet on käsiteltävä toimintayksikössä viikoittain läpi. Läheltä piti -ilmoitukset ja niiden käsittely yksikössä voidaan tarkistaa valvontakäynneillä.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasaiset **hygieniaoheistukset**. Hygieniaoheistuksen laadinnassa tulee huomioida hyvinvointialueen ajantasaiset hygieniaohteet. Palveluntuottajan tulee nimetä käytännön työn tasolla oleva hygieniayhdyshenkilö ja hänelle varahenkilö ja antaa heille työaikaa tehtävän hoitamiseen hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuvauksen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hoiva- ja hoitohenkilöstöltä edellytetään hyvinvointialueen ohjeistuksiin perehtymistä ja toimimista hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Ajantasaiset ohjeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Palveluntuottajalla tulee olla **valmiussuunnitelma**, jonka on pidettävä sisällään varautumissuunnitelman kuvaus. Valmiussuunnitelman tulee pitää sisällään myös pelastusviranomaisen hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys pelastuslain (379/2011) sekä pelastustoimesta annetun valtioneuvoston asetuksen (407/2011) mukaisesti sekä näihin liittyvä ajantasainen välineistö. Valmiussuunnitelma on oltava työntekijöiden tiedossa, ja työntekijöillä on oltava edellytykset ja osaaminen toimia esim. erityistilanteissa (mm. normaaliolojen häiriötilanteet ja/tai poikkeusolot).

Valmiuslain (1552/2011) 12 §:n mukaan hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tunnistettava, suunniteltava ja laadittava suunnitelma normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle sekä jatkuvuuden hallinnan turvaamiseksi hyvinvointialueelle tämän sääntökirjan kohteena olevien toimintojen ja/tai palvelujen osalta.

Lainsäädännön nojalla hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja sekä sen mahdollisten alihankintayrityksien ja verkostokumppanien tulee noudattaa hyvinvointialueen ja/tai viranomaisten antamia ohjeistuksia liittyen varautumiseen normaaliolojen häiriötilanteisiin, poikkeusoloihin ja toiminnan jatkuvuuden hallintaan sekä osallistua ohjeistusten mukaisesti toimiin, joilla edistetään normaalioloihin pääsemistä. Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna valmiussuunnitelma varautumisesta häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle tämän sääntökirjan kohteena olevien toimintojen tai palvelujen osalta. Ajantasainen valmiussuunnitelma tulee toimittaa hyvinvointialueelle pyydettyä viivytystä. Palveluntuottajan tulee osallistua hyvinvointialueen kutsusta valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin sekä -harjoitteluun liittyviin tilaisuuksiin. Palveluntuottaja vastaa varautumisen ja jatkuvuuden hallintaa tukevien toimien mahdollisesti aiheuttamista lisäkustannuksista itse, ellei erikseen nimenomaisesti ja kirjallisesti etukäteen hyvinvointialueen ja palveluntuottajan kesken toisin sovita.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää ajantasaista tilannekuvaa sääntökirjan kohteena olevasta palvelusta. Palveluntuottajan on ilmoitettava hyvinvointialueelle välittömästi häiriötilanteen tai poikkeusolojen vuoksi tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä toimitettava ajantasainen tilannekuva toiminnastaan hyvinvointialueelle. Osana varautumistaan palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa palveluiden varmistamiseksi poikkeusolojen henkilövaraukset (VAP-varaus) Puolustusvoimilta ja ajoneuvovaraukset ELY-keskukselta.

### **Varautumisen kuvaus**

Palveluntuottajan tulee laatia tiivis kuvaus varautumisesta, joka pitää sisällään selvityksen esitettyjen vähimmäisvaatimusten toteutumisesta (kohdat 1–13). Kuvaus tulee toimittaa hyvinvointialueelle hyvinvointialueen niin pyytäessä. Varautumissuunnitelmasta on selvittävä tiiviisti vähimmäisvaatimusten toteutuminen, kuvaus menettelyistä sekä tarvittaessa viittaus asiaa tarkemmin kuvaavaan dokumenttiin. Hyvinvointialueen tulee kuvauksen perusteella saada kokonaiskäsitys siitä, miten palveluntuottaja on varmistanut häiriönsietokykyään sekä palvelujen jatkuvuutta ja/tai toimitusvarmuutta normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Varautumisen vähimmäisvaatimukset tulee löytyä palveluntuottajan laajemmasta valmiussuunnitelmasta. Hyvinvointialue voi edellyttää palveluntuottajaa kuvaamaan lisäselvityksiä varautumisen osalta.

### **Varautumisen kuvauksen vähimmäisvaatimukset**

#### **Johtaminen**

1. Palveluntuottaja on tunnistanut ydintoimintoihinsa liittyvät jatkuvuuden ja erityistilanteiden hallintaa ohjaavat keskeiset tekijät, veloitteet ja riippuvuudet.
2. Jatkuvuussuunnittelu, erityistilanteiden hallinta ja koordinointi on vastuutettu, ohjeistettu ja huomioitu toimintamalleissa.
3. Jatkuvuuden hallinnan toteutumista ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan ja arvioidaan.
4. Kriisiviestintä ja raportointi sekä niihin liittyvät menettelytavat keskeisimpien sidosryhmien kanssa on suunniteltu, vastuutettu, ohjeistettu ja huomioitu toimintamalleissa.

## Toiminnan ohjaus

5. Säännöllinen riskienhallintamenettely on käytössä ja riskienhallinnan tulokset ohjaavat jatkuvuuden ja erityistilanteiden hallinnan kehittämistä.
6. Kriittisten toimintojen häiriöiden hallintaohjeet on laadittu, koulutettu henkilöstelle ja toiminta harjoiteltu.
7. Palveluntuottajalla on dokumentoitu tapa toimia valvonnassa, turvallisuuspoikkeamissa ja väärinkäytöstilanteissa.

## Henkilöstö ja henkilöresurssien hallinta

8. Jatkuvuuden hallinnan osaamiselle on asetettu rooli- tai tehtäväkohtaiset vaatimukset, osaamistaso tunnetaan ja osaamista kehitetään.
9. Avainroolit ja -henkilöt on tunnistettu ja varajärjestelyt on suunniteltu.
10. Henkilöstö ja sen käyttö on suunniteltu ja mitoitettu vähintään ydintoimintojen jatkuvuuden hallinnan edellyttämällä tavalla.

## Kumppanuudet

11. Kriittiset kumppanit, alihankkijat ja resurssit on tunnistettu ja niihin on ulotettu jatkuvuuden hallintavelvoite.
12. Alihankinta- ja tukipalvelusopimuksissa on vaatimukset toiminnan jatkuvuuden hallinnan toteuttamiselle.
13. Yhteistoiminta kumppanien kanssa häiriö- ja erityistilanteiden hallitsemiseksi on organisoitu ja vastuutettu.

## Materiaalinen varautuminen

14. Palveluntuottajan tulee arvioida toimintansa kannalta olennaisin osin materiaallisen varautumisen tarvetta ja mitoitettava varastonsa tai järjestettävä omat hankintaketjunsä siten, että se kykenee toimimaan myös poikkeusoloissa.

Palveluntuottajalla tulee olla **työsuojelun toimintaohjelma** (työturvallisuuslaki 738/2002, 9 §).

### 2.10.6 Toimintayksikkö

Toimintayksiköllä tarkoitetaan ympärivuorokautisen palveluasumisen asumisyksikköä. Palveluntuottajan tulee noudattaa ympärivuorokautista palveluasumisen toimintayksikköä koskevaa ajantasaista lainsäädäntöä ja valvojan viranomaisen ohjeita.

#### 2.10.6.1 Yleiset tilavaatimukset

Palveluntuottajan tilojen on täytettävä vanhuspalvelulain 22 §:n ja valvojan viranomaisen ajantasaiset vaatimukset jatkuvasti. Asiakkailla on oltava käytössään esteetön, turvallinen ja yhteisöllinen asuinympäristö ja elämisen yhteisö. Toimintayksikön tilojen on oltava esteettömät, käyttötarkoitukseen ja asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikön sisä- ja ulkotiloissa esteettömästi ja turvallisesti. Asuinympäristön ja toimintayksikön suunnittelussa on huomioitava ikäystävällisyys<sup>1</sup>. Jos toimintayksikön tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi, mihin on mahdollista liikkumaan apuvälineiden kanssa.

Kiinteistön, missä palvelua tuotetaan, tulee olla hyväkuntoinen ja palvelutuotantoon nähden kaikin puolin sopiva. Palveluntuottaja vastaa kaikilta osin tilojen toimivuudesta ja soveltuvuudesta palvelutuotantoon, tilojen kunnosta sekä tilojen hallintaan liittyvistä asioista.

Palvelutuotannon tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (mm. rakennusviranomaisen, pelastusviranomaisen, terveystarkastaja). Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen ajantasaisia palo- ja turvallisuusohjeita. Tilojen on jatkuvasti täytettävä palo- ja turvallisuusmääräykset, ja yksikössä on huolehdittava asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimintayksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuusselvitys, ja henkilöstö on oltava perehdytetty edellä mainittuihin suunnitelmiin. Henkilökunnan palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Palveluntuottajan valmiussuunnitelmasta tulee ilmetä, miten palveluntuottaja on varmistanut palvelun jatkuvuuden mm. sähkökatkosten ja muiden ennalta arvaamattomien tilanteiden varalle.

Palveluntuottajalla tulee olla toimintayksikön yhteisissä yleisissä tiloissa asiakkaiden tarpeisiin vastaavat turvalliset, hygieeniset ja asianmukaisesti toimivat ikäystävälliset kalusteet ja laitteet. Tilojen toimintojen suunnittelun ja toimintayksikön arjen tulee tukea asiakkaiden fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten taitojen ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan esteettömästi toimintayksikön yhteisissä tiloissa, kuten peseytymis- ja saunatiloissa ja WC-tiloissa. Peseytymis- ja saunatiloissa ja WC-tiloissa on oltava tarvittavat tukikaiteet sekä korotetut WC-istuimet, ja tiloissa on pystyttävä käyttämään asiakkaan tarvitsemia apuvälineitä. Palveluntuottajan on järjestettävä toimintayksikköön asiakkaille asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden riittävästi yhteiskäytössä olevia apuvälineitä (esim. pyörätuoli). Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaisella välittömään hoitotyöhön osallistuvalla henkilöllä on osaaminen ergonomisiin työskentelytapoihin ja apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon kiinteistöjen tekniikan kunnosta ja asiallisuudesta sekä korjaa mahdolliset viat huoltotarpeiden ilmaantuessa välittömästi (mm. ovilukot). Palveluntuottaja vastaa mm. riittävästä ilmastoinnista, valaistuksesta, kiinteiden kalusteiden asianmukaisesta kunnosta ja huollosta sekä iäkkäille asiakkaille sopivasta lämpötilansäädöstä vuodenaikojen mukaisesti ja korjaa kiinteistöön ja kalusteisiin liittyvät puutteet välittömästi. Palveluntuottajalla on em. vastuu myös siinä tapauksessa, että palveluntuottaja vuokraa tilat toiselta toimijalta.

---

<sup>1</sup> Lisätietoja ja ohjeita esim. Muisti ja ikäystävällinen asuinympäristö, -Ympäristöministeriön julkaisusta, 2018. YO 2018 Muisti ja ikäystävällinen asuminen WEB.pdf (valtioneuvosto.fi)

Mahdollisissa merkittävässä toimintaan vaikuttavissa kiinteistöön liittyvissä ongelmatilanteissa, remontoineissa ja/tai palveluntuottajan muuttaessa kokonaan toiseen kiinteistöön palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueeseen välittömästi, kun ongelma tai muutos on tiedossa. Palveluntuottajan tulee esittää kirjallinen suunnitelma tulossa olevista muutoksista ja aikataulusta. Hyvinvointialueella on oikeus hyväksyä/hylätä muutokset. Toiminnan oleellisesti muuttuessa palveluntuottajan tulee tehdä muutosilmoitus hyvinvointialueelle ja valvovalle viranomaiselle.

### 2.10.6.2 Asiakkaan asumista palvelevat tilat

Asiakkaan asumista palvelevilla tiloilla tarkoitetaan asiakkaan asuinhuoneistoa ja yhteisiä yleisiä palvelutuotannon tiloja, jotka palvelevat asiakkaan asumista.

Tarjoajalla tulee olla toimintayksikössä vähintään yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila yhteisöllisen toiminnan toteuttamiseen, peseytymis- ja saunatilat ja yhteisruokailutila. Yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila, yhteisruokailutila ja peseytymis- ja saunatilat sijaitsevat tavoitetilassa asiakkaan asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä ja asiakkaan asuinhuoneiston kanssa samassa kerroksessa. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Edellä mainittuihin tiloihin on oltava esteetön kulku sisäkautta.

Yhteisöllisen ryhmätoiminnan tilan ja yhteisruokailutilan tulee sijaita ryhmäkotimuotoisesti asiakkaiden asuinhuoneiston kanssa samassa kerroksessa. Peseytymis- ja saunatilojen tulee sijaita vähintään samassa rakennuksessa kuin asiakkaiden asuinhuoneet.

Asiakkaan asumista palvelevia muita tiloja voivat olla esimerkiksi yhteiset oleskelutilat, pyykkitilat ja muut palvelutuotannossa tarvittavat asiakkaan asumista palvelevat yhteiset tilat.

**Yhteisöllisellä ryhmätoiminnan tilalla** tarkoitetaan tilaa, joka soveltuu yhteisöllisen toiminnan toteuttamiseen. Tilan on oltava kodikas, ja sen on mahdollistettava erityyppisten ryhmätoimintamuotojen ja ryhmätilaisuuksien järjestämisen. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että yhteisöllisen ryhmätoiminnan tila vastaa mitoitukseltaan toimintayksikössä olevien asiakkaiden määrää ja tila soveltuu ominaisuuksiltaan sosiaalista kanssakäymistä edistävän ryhmätoiminnan järjestämiseen. Yhteisöllisen ryhmätoiminnan tilan on oltava sellainen, että tilaan mahtuu erityyppisissä ryhmätoimintamuodoissa ja ryhmätilaisuuksissa yhdellä kertaa vähintään puolet kyseisen kerroksen asiakkaista apuvälineineen.

Ryhmätoiminnan tilaksi ei sovellu esim. kalustettu olohuonenurkkaus, vaan tilassa pitää pystyä järjestämään kuntouttavaa ryhmätoimintaa ja ryhmätilaisuuksia sisätiloissa asiakkaille ja läheisille.

**Peseytymis- ja saunatila** pitää sisällään pukuhuoneen, pesuhuoneen ja saunatilat. Tilan tulee sisältää WC-istuimen ja käsien pesualtaan. Pukuhuone voi olla myös eriytettyä pesuhuoneesta, mutta sen täytyy sijaita pesuhuoneen yhteydessä.

**Yhteisruokailutilalla** tarkoitetaan asiakkaiden yhteiseen ruokailuun tarkoitettua yhteisruokailutilaa. Tilan on oltava tarkoitukseen sopiva ja kodikas.

Tiloilla, jotka eivät ole suoraan asiakkaan asumista palvelevia, tarkoitetaan palvelutuotannossa tarvittavia muita tiloja, kuten henkilökunnan sosiaalitylöitä ja pukuhuoneita, toimistotiloja ja

rakennuksen teknisiä tiloja. Henkilökunnalla tulee olla riittävät, turvalliset ja tarkoituksenmukaiset tilat, laitteet ja välineet työskentelyyn. Henkilökunnalla tulee olla sosiaalitilat, ja sosiaaliloissa tulee olla lukittavat pukukaapit ja pukuhuonetilat suihkumahdollisuudella.

### **2.10.6.3 Asiakkaan asuinhuoneisto**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaalla on oltava käytössä oma yhden hengen asuinhuoneisto. Palveluntuottajalla voi olla myös kahden hengen huoneita. Asiakkaalle tarjotaan kahden hengen huonetta samoilla perusteilla kuin mitä valvova viranomainen soveltaa. Huonekoko määräytyy palvelutoimintaa koskevassa toimiluvassa määritellyn mukaisesti.

Asiakkaan asuinhuoneistossa on oltava asiakkaan käytössä oma WC- ja suihkutila. WC- ja suihkutilan tulee olla invamitoitettu ja esteetön. Asiakkaan yksityisyys on turvattava päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Poikkeustapauksissa asiakkaan oma WC- ja suihkutila voi sijaita asiakkaan asuinhuoneen välittömässä läheisyydessä, mikäli palveluntuottajan toimilupa sen sallii.

Palveluntuottaja järjestää asiakkaille henkilökohtaiset apuvälineet apuvälinelainaamosta. Apuvälineet asiakas saa apuvälineasetuksen (1363/2011) mukaisesti ja asiakas maksaa apuvälineistä asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaisesti. Palveluntuottajan tulee neuvoa asiakasta apuvälineiden käytössä, ja palveluntuottajan tulee avustaa asiakasta apuvälineiden käyttöönotossa ja huollon järjestämisessä. Palveluntuottajan avustamis- ja järjestämisvelvollisuus tarkoittaa ohjausta, neuvontaa ja huollon järjestelyapua, mutta asiakas maksaa huollon ja maksaa apuvälineistään asiakasmaksulain mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalla on käytössään asuinhuoneistossa peruskalusteet, tekstiilit sekä liinavaatteet, ja siitä, että huone on kodikas. Asiakas voi tuoda omia kalusteita, tekstiilejä ja liinavaatteita huoneistoon. Peruskalusteisiin kuuluu asiakkaan tarpeen kannalta sopiva, helposti puhtaana pidettävä patja, sähkösäsky nousutuella sekä vaatekaappi. Asiakkaalla on oltava käytössään asiakkaan tarpeiden mukaiset ja sopivat peitto, tyynty ja liinavaatteet (mm. lakanat ja pyyhkeet). Esimerkiksi asentohoidoissa voidaan vaatia useampi tyynty ja asiakas saattaa tarvita vaihtuvapaineisen patjan. Palveluntuottajan on tarkistettava asiakkaiden tuomien kalusteiden, tekstiilien ja liinavaatteiden soveltuvuus asiakkaalle ja hygieenisuus ennen yksikköön tuomista ja hankittava peruskalusteet, tekstiilit ja liinavaatteet tarvittaessa.

Yksikössä käytettävien yhteisissä tiloissa olevien tekstiilien tulee olla paloturvallisia ja pesunkestäviä. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu wc- ja käsipyyhepaperien sekä mahdollisten hygieniasuojien ja vuoteensuojien hankkiminen.

Asiakkaan tulee olla mahdollista asua toimintayksikössä kuolemaansa asti, ellei hänen tule hoidontarpeen takia siirtyä sairaalahoitoon. Palveluntuottajan tulee pystyä järjestämään asiakkaalle laadukas saattohoito yksikössään.

### **2.10.7 Asiakkaan maksama vuokra**

Asiakas solmii vuokrasopimuksen vuokranantajan kanssa, ja asiakas maksaa vuokran vuokranantajalle. Vuokrauksessa noudatetaan huoneenvuokrausta koskevaa lainsäädäntöä (laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 481/1995). Asiakkaalta perittävän vuokran tulee olla kohtuullinen;

hyvinvointialue suosittelee, että vuokra ei ylitä Kelan ajantasaista enimmäisasumismenojen rajaa ([Eläkkeensaajan asumistuki](#) | [Henkilöasiakkaat](#) | [Kela](#)). Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra saa olla korkeintaan 30 % korkeampi, kuin mitä Kelan ajanmukaisen enimmäisasumismenojen raja on. Asumisoikeuden lisäksi vuokraan tulee sisällyttää sähkö- ja lämmityskustannukset, vesimaksut ym. vuokraan liittyvät maksut. Vuokraan jyvitetään asiakkaan osuus suoraan asiakkaan asumista palvelevista tiloista.

## 2.11 Palvelun laadunvalvonta ja tarkastusoikeus

### Palveluseurantakokous

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja tapaavat hyvinvointialueen kutsusta säännöllisissä palveluseurantakokouksissa. Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palveluseurantakokouksiin. Kokouksiin käytettyä aikaa ei korvata palveluntuottajalle.

### Valvonta ja tarkastusoikeus

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 10 §:n mukaisesti hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta palveluiden tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Lisäksi hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä näiden hallinnassa oleviin tiloihin ennalta ilmoittamatta. Lisäksi hyvinvointialueen sisäisellä tarkastuksella on oikeus suorittaa palveluntuottajan talouden ja toiminnan tarkastuksia.

### Palvelun laatua kuvaavat mittarit

Palvelun laatua kuvaavat mittarit kuvaavat, miten palvelun keskeiset tavoitteet toteutuvat palvelussa. Palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdissa ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti mittarien tulokset osana palvelun valvonta- ja seurantatietoja. Palveluntuottajan on huomioitava, että raportoivat mittarit, hyvinvointialueen ohjeet ja raja-arvot voivat muuttua. Hyvinvointialue voi esimerkiksi muuttaa ja laajentaa palveluntuottajan raportointia, esim. lisätä palvelun laatua kuvaavia mittareita, ottaa käyttöön numeerisia mittareita ja yhtenäistää mittareita oman palvelutuotannon ja ostopalvelutuotannon välillä.

Palvelun keskeiset tavoitteet	Asia, mitä mittari mittaa	Mittari	Aineisto ja mittausajankohta
Asiakkaat saavat ympärivuorokautisessa palveluasumisessa yksilöllisten tarpeiden mukaisen hoivan ja hoidon.	Toimintayksikön onnistuminen yksilöllisen hoivan ja hoidon tarjoamisessa asiakkaille	Palvelu- ja hoitosuunnitelma aina ajan tasalla	Hyvinvointialueen tilastot, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
	Toimintayksikön muistutusten määrä vuodessa	Muistutukset	Hyvinvointialueen tilastot, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta

	RAI: Asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa.	Asiakas ei ole osallistunut arviointiin, %. Tavoite <20 % Asiakas ei ole osallistunut arviointiin, CPS<5 %. Tavoite <10 %	RAI, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
	RAI: Asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita	Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen, (ei CPS-rajoitetta) %. Tavoite >70 %	RAI, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
Asiakkaat voivat elää omannäköistä, mielekästä elämää	THL:n kyselyn asiakastyytyväisyys	Palvelun suosittelemuus (NPS).	Kyselyn tulokset, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
	RAI: Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä	Ei aktiviteetteja %. Tavoite <10 %	RAI, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
	RAI: Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua.	Asiakkaat, joilla kova päivittäinen kipu %. Tavoite <2 %	RAI, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
Asiakkaat saavat hoivan ja hoidon asiantuntevalta henkilöstöltä	Työhyvinvointi	Toimintayksikön työhyvinvointikyselyn tulokset	Kyselyn tulokset, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta
	RAI: Päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.	Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä 90 vrk aikana %. Tavoite <8 %	RAI, hyvinvointialueen määrittämä ajankohta

### 1. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat aina ajan tasalla

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tulee päivittää vähintään puolen vuoden välein ja aina hoidon tarpeen muuttuessa.

**Raja-arvo:** Korkeintaan 5 %:lla yksikön asiakkaista palvelu- ja hoitosuunnitelma on päivittämättä.

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

### 2. Toimintayksikön muistutusten määrä vuodessa

**Raja-arvo:** Nolla.

**Toteutus:** hyvinvointialue saa tiedon muistutuksista hyvinvointialueen asiahallintajärjestelmästä.

**3. RAI: Päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen. Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä 90 vrk aikana %.**

**Raja-arvo:** Tavoite < 8 %.

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

**4. Palvelun suositteluhaluus (NPS)**

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi/ystävällesi -kysymys THL:n valtakunnallisesta asiakastyytyväisyyskyselystä.

**Raja-arvo:** Palveluntuottajan yksikön NPS luku on korkeintaan 10 pistettä THL:n valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn valtakunnallista keskiarvoa matalampi. Esim. vuonna -22 valtakunnallinen NPS luvun keskiarvo oli 48.

**Toteutus:** THL toteuttaa valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi. Palveluntuottajan tulee ottaa osaa THL:n kyselyyn. Sinä vuonna, kun THL ei toteuta kyselyä, palveluntuottajan on toteutettava itse yksikköön asiakastyytyväisyyskysely samalla lomakkeella, jota THL käyttää. Mikäli THL alkaa toteuttamaan kyselyä joka vuosi, palveluntuottajan ei tarvitse itse toteuttaa kyselyä. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat. Yksikön tulosta verrataan THL:n toteuttamaan valtakunnallisen kyselyn keskiarvoon. THL:n toteuttaman kyselyn välivuotena toimintayksikön tulosta verrataan viimeisimmän käytössä olevan THL:n kyselyn valtakunnalliseen tuloksen keskiarvoon.

**5. RAI: Asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa. Asiakas ei ole osallistunut arviointiin, %.**

**Raja-arvo:** <20 %. Asiakas ei ole osallistunut arviointiin CPS < 5 %, raja-arvo <10 %

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

**6. RAI: Asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita. Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen, (ei CPS-rajoitetta) %.**

**Raja-arvo:** >70 %

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

**7. RAI: Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä. Ei aktiviteetteja %.**

**Raja-arvo:** <10 %

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki

hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

**8. RAI: Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua. Asiakkaat, joilla kova päivittäinen kipu %.**

**Raja-arvo:** <2 %.

**Toteutus:** Palveluntuottaja toimittaa tiedon hyvinvointialueelle hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Otoksessa on oltava mukana kaikki hyvinvointialueen toimintayksikköön ohjaamat ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat, myös palveluseteliasiakkaat.

**9. Toimintayksikön työhyvinvointikyselyn tulokset**

**Raja-arvo:** Työhyvinvointi ei ole laskenut toimintayksikössä edellisen vuoden mittauksesta.

**Toteutus:** Palveluntuottajan on toteutettava työhyvinvointikyselyt toimintayksikön henkilökunnalle lain ja palvelua koskevien laatusuositusten mukaisesti ja palveluntuottajan tulee kehittää toimintaansa tulosten perusteella. Palveluntuottajan tulee toimittaa työhyvinvointikyselyjen tulokset hyvinvointialueelle hyvinvointialueen niin pyytäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hyvinvointialue voi toteuttaa työhyvinvointikyselyjä palveluntuottajan toimintayksikössä. Palveluntuottajan on toteutettava hyvinvointialueen määrittelemä työhyvinvointikysely hyvinvointialueen määrittämässä ajankohdassa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja tehtävä yhteistyötä kyselyn toteuttamisessa.

## 2.12 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Palveluntuottaja näkee asiakkaan tiedot käytössä olevista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä tai esimerkiksi Kanta-palvelusta.

## 2.13 Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Hakeutuessaan PSOP-järjestelmään palveluntuottajan tulee tehdä hinnasto. Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan hintakatto huomioiden kerran vuodessa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti 30.4. mennessä tekemällä uuden hinnaston PSOP-järjestelmään. Uusi hinnasto tulee voimaan 1.6. alkaen. Laskutus-, toimitus- tai muita vastaavia lisiä ei hyväksytä.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakkaita ja tilaajan nimeämiä yhdyshenkilöitä hinnanmuutosaikeesta vähintään kaksi kuukautta ennen uuden hinnan voimaantuloa.

Palveluntuottaja perii omavastuusuuden suoraan asiakkaalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992)

## 2.14 Laskutus

Laskutuksessa käytetään aina PSOP-järjestelmää. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen ajanmukaisia PSOP-ohjeita, ohjeet voivat muuttua. PSOP järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään hyvinvointialueen määrittämää laskutustapaa, raportoimaan laskutuksen hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin. Palveluntuottaja sitoutuu mahdollisiin laskutusjärjestelmän ja toimintatapojen muutoksiin. Hyvinvointialue ei maksa erillisiä maksuja palveluntuottajalle laskutusjärjestelmien tai toimintatapojen muutoksista tai niihin liittyvistä koulutuksista.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta ja laskutuksen ajantasaisuudesta. Mikäli palveluntuottajan laskutuksessa ilmenee toistuvasti virheitä, viiveitä tai yksittäinen merkittävä virhe, eikä palveluntuottaja ryhdy hyvinvointialueen vaatimiin toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi tai viivytelee virheen korjaamista edellyttävien toimenpiteiden aloittamisessa tai suorittamisessa, hyvinvointialue voi määrätä sanktion.

Palveluntuottaja on velvollinen avustamaan hyvinvointialuetta laskutukseen liittyvissä selvitystöissä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kirjanpitolakia (1336/1997).

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sen henkilökunnalla on osaaminen järjestelmän käyttöön ja kirjaukset PSOP-järjestelmään tehdään aina ajallaan myös lomakausina.

### **Laskutukseen oikeuttava aika:**

Palveluntuottajan oikeus laskutukseen alkaa asiakkaan yksikköön muuttopäivästä.

Mikäli asiakas siirtyy ympärivuorokautisesta palveluasumisesta saman palveluntuottajan toiseen palvelutuotteeseen, palveluntuottajan tulee laskuttaa hyvinvointialuetta ympärivuorokautisesta palveluasumisesta palvelun viimeiseen päivään eli asiakkaan lähtöpäivään saakka (mukaan lukien lähtöpäivän).

Mikäli asiakas siirtyy palveluntuottajan toimintayksiköstä toisen palveluntarjoajan palveluun, palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta asiakkaan lähtöpäivästä.

Kuolemantapauksissa palveluntuottajan oikeus laskuttaa päättyy kuolinpäivään siten, että vielä kuolinpäivästä on oikeus laskuttaa.

### **Korvaukset palvelun keskeytymisen aikana:**

Asiakas voi olla pois palvelun piiristä väliaikaisesti esimerkiksi vierailun, matkan, sairaala- tai kuntoutusjakson vuoksi. Suunniteltujen poissaolojen, joista on ilmoitettu vähintään 2 viikkoa (14 vuorokautta) ennen poissaolon alkamista, ajalta palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa palvelusta.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa hyvinvointialuetta asiakkaan äkillisen poissaolon ajalta enintään 7 vuorokautta, jonka jälkeen laskutus keskeytyy, kunnes asiakas palaa palveluun tai asiakkaan palvelu päättyy. Lähtöpäivä lasketaan ensimmäiseksi keskeytyspäiväksi. Tulopäivä takaisin yksikköön on laskutettava hoitovuorokausi. Äkillisellä poissaololla tarkoitetaan poissaoloa, josta on ilmoitettu palveluntuottajalle alle 14 vuorokauden sisällä poissaolon alkamisesta.

Laskutusoikeus palvelun keskeytystilanteessa, esimerkki: Asiakas joutuu sairaalaan 13.11.2024 ja palaa takaisin 22.11.2024, palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään keskeytyksen seuraavasti:

- Tapahtumakirjaus asiakkaalla läsnäolo toimintayksikössä 1.11.24-12.11.24.
- Keskeytyskirjaus ajalle 13.11.2024 - 22.11.2024. 13.11.2024 on ensimmäinen keskeytyspäivä ja palveluntuottajalle maksetaan siitä. 19.11.2024 on viimeinen laskutettava päivä, minkä hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle. Aikaväliltä 20.11.-21.11.2024 hyvinvointialue ei maksa palveluntuottajalle.
- Tapahtumakirjaus 22.11.-30.11.2024 asiakkaan läsnäolo toimintayksikössä. Hyvinvointialue maksaa asiakkaan paluupäivästä, eli 22.11.2024 päivästä. Keskeytyskirjauksen jälkeen tapahtumakirjaus pitää aloittaa samasta päivästä mihin keskeytys päättyy, jotta PSOP järjestelmä laskee kuukauden vrk:t oikein.

Poissaolojen raportoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta.

## **2.15 Palvelussa käytettävät tietojärjestelmät**

Palveluntuottajan tulee noudattaa tiedonhallinnassa, tietosuojassa ja kirjaamisessa palvelua koskevaa lainsäädäntöä.

Asumisen palveluissa syntyy sekä sosiaalihuollon asiakastietoa että potilastietoa. Sosiaalihuollon asiakastieto kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Potilastieto kirjataan potilastietojärjestelmään ja tallennetaan Potilastietovarantoon.

- Palveluntuottajan on otettava käyttöön oma asiakastietojärjestelmä asiakastietojen tallentamiseen hyvinvointialueen ohjeiden ja aikataulun mukaisesti.
- Palveluntuottajan on otettava käyttöön hyvinvointialun potilastietojärjestelmää (OMNI360) potilastietojen tallentamiseen hyvinvointialueen ohjeiden ja aikataulun mukaisesti.

Tietojärjestelmiä käytetään palveluntuottajan tietoliikenneverkossa ja atk-laitteilla. Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja hankkii itse yksikön kokoon nähden tarpeelliset työasemat, tietokoneet, oheislaitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Palveluntuottajan tulee käyttää vain sellaisia ohjelmia ja laitteita, joilla on voimassa oleva tekninen tuki. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä kiinteä IP-osoite ja tarvittaessa etätyötä tai liikkuvaa työtä tekeville työntekijöille VPN-ratkaisu.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö käyttää sähköisiä järjestelmiä annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstö on perehtynyt sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen ja osaa tehdä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kirjaukset oikea-aikaisesti viranomaisten ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä määrä henkilökuntaa tarvittavien asiakas- ja potilastietojen tallentamiseen jokaisessa työvuorossa.

Palveluntuottajan on kyettävä tuottamaan sähköisistä järjestelmistä palvelua koskevien viranomaisten edellyttämät tiedot, mm. Hilmo-tiedot, hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee toimittaa Hilmo-tiedot itse THL:lle. Palveluntuottajan on koostettava ja toimitettava viranomaisten ja hyvinvointialueen kulloinkin tarvitsemat tiedot tietojärjestelmistä.

Seuraavassa on kuvattu järjestelmäkohtaiset vaatimukset tarkemmin.

### **Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmä**

Palveluntuottajan on otettava käyttöön oma Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, johon on toteutettuna rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus, sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen hyvinvointialueen antaman aikataulun ja ohjeiden mukaisesti. Aikataulu riippuu hyvinvointialueen sosiaalihuollon tietojärjestelmän käyttöönottoaikataulusta. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle hyvissä ajoin, kun palveluntuottajan on otettava käyttöön oma asiakastietojärjestelmä.

Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmän tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta. Asiakastietojärjestelmään tulee pystyä luotettavasti ja tietoturvallisesti kirjaamaan kaikki palveluun oleellisesti liittyvät tiedot, kuten esimerkiksi asiakkaan saamat palvelut, palveluun käytetty aika sekä asiakastyön kirjaukset. Käytettävän järjestelmän tulee tallentaa käyttöloki ja kaikkien tietojen tulee olla varmuuskopioitu.

Asiakkaiden hoitopalautteet sekä muut vastaavat tiedot tulee kyetä lukemaan myös asiakastiedon arkiston (sosiaalihuollon Kanta) kautta. Palveluntuottajan on suoritettava Sosiaalihuollon asiakastietovarannon rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuuden käyttöönottokoe Kanta-ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajien on käytettävä sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa THL:n julkaisemia ja ylläpitämiä asiakasasiakirjarakenteita (asiakastietolaki 703/2023 20 §). Järjestelmien toteutuksessa on huomioitava asiakastietojärjestelmille ja asiakastietojen kirjaamiselle asetetut viranomaisten vaatimukset ja suositukset. Käytettävän asiakastietojärjestelmän on mahdollistettava esim. kirjaaminen palvelua koskevien kansallisten tietorakenteiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen tarvittaessa antamia tarkempia määrittelyjä siitä, mitä sosiaalihuollon asiakirjoja palvelun toteutuksessa tulee olla käytettävissä. Asiakasasiakirjat on laadittava ja tallennettava Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut (asiakastietolaki 703/2023 21 §).

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä asiakastietojärjestelmän kustannuksista itse.

### **Hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä**

Palveluntuottajan tulee käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen OMNI360-potilastietojärjestelmää asumisen yksikössä syntyvien potilastietojen tallentamiseen.

Mikäli palveluntuottajalla ei ole käytössään OMNI360-järjestelmää tai Pegasosta, palveluntuottajan on otettava hyvinvointialueen määrittelemä järjestelmä käyttöön hyvinvointialueen ohjeiden ja aikataulun mukaisesti. Palveluntuottajat, joilla on jo OMNI360 (entinen Pegasos) käytössään, jatkavat OMNI360 (Pegasoksen) käyttöä.

Potilastietoa asiakkaista, jotka saavat palvelua hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin perusteella, saa kirjata vain hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään. Hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään ei saa tallentaa palveluntuottajan omien itse maksavien asiakkaiden tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

Hyvinvointialueella on sekä omistusoikeus kaikkiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiensä sisältämiin tietoihin että omistus- ja tekijänoikeus tietokantoihin ja sisältömäärittelyihin. Palveluntuottaja saa käyttää niitä ainoastaan tämän sääntökirjan tarkoittamassa laajuudessa ja tämän sääntökirjan mukaista tehtävää hoitaessaan.

Potilastietojärjestelmään tulee kirjautua ensisijaisesti toimikortilla (ammatti- tai organisaatiokortti). Vain poikkeustilanteissa voidaan käyttää kirjautumiseen käyttäjätunnusta ja salasanaa. Toimikorttikirjautuminen on edellytys kansallisten palveluiden käytölle kuten Kanta-arkiston tietojen tarkastelulle, hoitopalautteille ja reseptien uusinnalle. Palveluntuottaja huolehtii, että toimintayksikön työasemissa on mahdollista käyttää toimikorttia (erillinen tai kiinteä toimikortin lukija). Kaikista terveydenhuollon organisaatioista ei lähetetä potilastietojärjestelmään sähköisiä hoitopalautteita, joten asiakkaiden hoitopalautteet sekä muut vastaavat tiedot tulee kyetä lukemaan myös potilastiedon arkiston (terveydenhuollon Kanta) kautta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueen yhteyshenkilölle niiden työasemien lukumäärä, joilta potilastietojärjestelmää käytetään yksikössä. Hyvinvointialueella on oikeus varmistaa käytettävien työasemien määrä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle potilastietojärjestelmää käyttävien henkilöiden käyttäjätunnusten lukumäärä. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa työasemien ja käyttäjätunnusten lukumäärien selvittämisessä. Muutokset lukumäärissä tulee ilmoittaa hyvinvointialueen yhteyshenkilölle ilman aiheetonta viivytystä.

Järjestelmän käyttöoikeudesta tehdään erillinen kirjallinen sopimus Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Tämän lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu salassapito- ja turvallisuusliitteen sekä tietosuojaliitteen ehtoihin. Palveluntuottaja sitoutuu allekirjoittamaan hyvinvointialueen tietojärjestelmien käyttösopimuksen. Palveluntuottajan työntekijöiden käyttöoikeudet järjestelmään myönnetään erillisen hakemuksen mukaan.

Palveluun osallistuvan palveluntuottajan henkilöstön tulee osallistua hyvinvointialueen järjestämiin tietojärjestelmiä koskeviin käyttökoulutuksiin (arvio 1–2 koulutuspäivää/hlö), mikäli palveluun

osallistuvilla henkilöillä ei ole ennestään riittävää järjestelmän hallintaa. Tietojärjestelmien käytön riittävä osaaminen, joka hankitaan yllä mainituissa koulutuksissa, on edellytys palvelun onnistumiselle. Hyvinvointialue ei veloita palveluntuottajaa erikseen koulutuksesta, eikä korvaa sille koulutukseen osallistumisesta käytettyä aikaa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilastietojärjestelmän käyttö edellyttää mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöpöydän käyttöä ja käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Jokaisella kirjauksia tekevällä henkilöllä tulee olla käyttäjäkohtaiset Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttäjätunnukset. Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön etäyhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden hyvinvointialueen tietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on oikeus vaihtaa käytettävä tekniikka.

Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttäjätunnus ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeudet saavat olla voimassa vain silloin, kun työntekijällä on niiden käytön velvoittama työvelvoite tai muu perustelu syy. Esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttäjätunnus ja käyttöoikeudet eivät saa olla voimassa, jos henkilöllä ei ole voimassa olevaa työsuhdetta.

Hyvinvointialue varaa oikeuden laskuttaa sähköisten järjestelmien käytöstä aiheutuvat kulut palveluntuottajalta. Kulut muodostuvat mm. tietojärjestelmien lisenssikustannuksista, järjestelmän koulutus- ja käyttötukipalveluista sekä teknisistä palveluista. Tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön liittyvät kustannukset voivat muuttua. Vuonna 2024 kulut olivat 21,60 €/käyttäjätunnus/kk sisältäen käyttäjäkohtaisen Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöpöytäoikeuden sekä ekstranetin käytön kustannukset. Potilastietojärjestelmän lisenssin kustannukset olivat vuonna 2024 Pegasoksen osalta 117 € kuukaudessa työasemakohtaisesti (laskutus sellaisista työasemista, mistä on kirjauduttu Pegasokseen vähintään 3 kertaa kuukauden aikana). Palveluntuottajalle tulee, Pirkanmaan hyvinvointialueen etäyhteyden avaamisesta uuteen yksikköön ja yksikkökohtaisen Pirhan käyttäjätunnushallinnan käynnistämisestä, kertaluonteinen maksu. Maksu on ollut arviolta noin 1875 €. Istekki laskuttaa hyvinvointialuetta toteutuneen työmäärän mukaisesti, ja palveluntuottaja sitoutuu maksamaan hyvinvointialueelle saman summan, kuin mitä Istekki on laskuttanut hyvinvointialueelta palveluntuottajalle kuuluvalla osalla. OMNI360-järjestelmän kustannukset ja maksuperusteet tulevat tarkentumaan järjestelmän käyttöönoton yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee nimetä tietotekniikasta vastaava yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen tukipalvelut auttavat järjestelmän käyttöön liittyvissä teknisissä kysymyksissä.

### **Muut palveluntuottajan sähköiset järjestelmät**

Palveluntuottajalla voi olla käytössään muita omia toimintaansa soveltuvia sähköisiä järjestelmiä, kuten toiminnanohjauksen järjestelmät. Palvelussa käytössä olevien palveluntuottajan järjestelmien tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta. Käytettävän järjestelmän tulee tallentaa käyttöloki, ja kaikkien tietojen tulee olla varmuuskopioitu.

### **iRAI-LTCF**

Palveluntuottajalla on oltava käytössä iRAI-LTCF (asumispalvelujen RAI). Asiakkaan RAI- ja MNA-arviointi on toteutettava iRAI-LTCF-välineellä Pirkanmaa.raisoft.net SAAS-pilvipalveluna tuotettuun ohjelmistoon. Asiakkaiden RAI- ja MNA-tietojen kirjaaminen vain muuhun palveluntuottajan käytössä

olevaan RAI-ohjelmistoon, kuten DomaCareen, ei ole mahdollista. Kun toimintayksikkö sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueella, toimintayksikkö saa iRAI-LTCF:n käyttöön Pirkanmaa.raisoft.net SAAS-pilvipalvelun kautta ilmaiseksi. Lisäksi RAI-tietojen siirto tapahtuu hyvinvointialueelle sujuvasti. Palveluntuottajan tulee kyetä koostamaan ja toimittamaan asiakas- ja yksikkökohtaiset RAI- ja MNA-tiedot hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle hyvinvointialueen/valvontaviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajan kuuluvan THL:n RAI-tilaajatietokantaan. Palveluntuottaja nimeää organisaatioonsa RAI-käyttäjähallinnan pääkäyttäjän, toimintayksikön RAI-vastaavat ja henkilöstön RAI-kouluttamisesta vastaavan. Palveluntuottajan tulee osallistua hyvinvointialueen järjestämiin RAI-koulutuksiin. RAI-ohjelmistoon tulee kirjautua henkilökohtaisilla tunnuksilla tai toimikortilla.

## **2.16 Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen luvat ja ilmoitukset**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluissa palveluntuottajalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 21 §:n mukainen rekisteröintiä koskeva päätös tai 55 §:n mukainen lupa palvelun tuottamiseen. Palvelusetelituottajaksi hakeutuessa luvasta liitetään kopio PSOP-järjestelmään. Palveluntuottaja vastaa mahdollisista rekisteröintikustannuksista.

Toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista tulee tehdä rekisteröinnin muutoshakemus valvontaviranomaiselle. Olennaisista muutoksista tulee lisäksi ilmoittaa hyvinvointialueelle. Olennaisilla muutoksilla tarkoitetaan esimerkiksi toiminnan laajentamista uusilla toimintayksiköillä perustamalla, henkilöstön määrän huomattavaa lisäämistä tai vähennystä, henkilöstörakenteen muuttamista tai yritysmuodon muuttamista. Valvontaviranomaiselle ja hyvinvointialueelle on ilmoitettava kirjallisesti lisäksi muun muassa toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilön vaihtumisesta, toimintayksikön lopettamisesta sekä muutoksista yhteystiedoissa tai yhteyshenkilöissä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se tuottaa palvelua voimassa olevan luvan tai rekisteröinnin mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen mahdollisesti käyttämällä alihankintayrityksillä on myös tuottamansa palvelun mukaiset valvojan viranomaisen vaatimat luvat/rekisteröintipäätökset/ilmoitukset kunnossa.

## **2.17 Alihankinta**

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 17 §:ssä säädetyin rajoituksin.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palvelusetelisääntökirjan mukaisia velvoitteita. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä

siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta. Mikäli alihankintana tuotetaan yli puolet tämän sääntökirjan palveluista, edellyttää se hyvinvointialueen etukäteistä kirjallista hyväksyntää. Palveluntuottaja ei voi ketjuttaa palveluja siten, että palveluntuottajan alihankkija hankkii palvelua edelleen alihankintana.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetyt vaatimukset sekä tässä palvelusetelisääntökirjassa ja sen liitteissä asetut vaatimukset. Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että hyvinvointialue on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta hyvinvointialueelle.

Ilmoitusvelvollisuus ja etukäteishyväksyntä eivät koske itsenäisiä ammatinharjoittajia, joita Palveluntuottaja mahdollisesti käyttää palvelussa omaa työvoimaansa täydentävänä. Palveluntuottajan on pyynnöstä ilmoitettava täydentävän työvoiman osuus palvelussa käytetystä henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimeämäänsä alihankkijaa tai olennaisesti palvelun tuottamiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman hyvinvointialueen suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle kirjallisesti etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

Jos alihankkija ei voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua palvelun tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka hyvinvointialue hyväksyy. Hyvinvointialue voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Hyvinvointialueen tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota hyvinvointialue on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos palveluntuottaja ei kohtuullisessa ajassa esitä korvaavaa alihankkijaa, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi.

Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen muutokseen palvelusetelisääntökirjan mukaisessa toiminnassa. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:

1. Muutos heikentää palveluntuottajan taloudellisia, toiminnallisia tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
2. Muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti huonommaksi palveluntuottajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.

Palveluntuottajan esittäessä alihankkijaluettelon muutoksia, palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueen pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat palveluntuottajan taloudellisiin, toiminnallisiin ja muihin edellytyksiin palvelusetelisääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä Palveluntuottajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla, eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Palveluntuottajan on hyvinvointialueen pyynnöstä ilman aiheutonta viivytystä toimitettava hyvinvointialueelle tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

## 2.18 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet, vakuutukset, suunnitelmat sekä raportoitavat ja seurattavat asiat

Hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee toimittaa yleisessä osiossa kohdassa 1.4. mainitut liitteet ja todistukset PSOP-järjestelmään lukuun ottamatta omavalvontasuunnitelmaa, henkilöstöluetteloa, kuvausta toiminnasta ja tiloista. Palveluntuottaja tulee hakeutumisvaiheessa liittää PSOP-järjestelmään sekä vakuutusyhtiön todistus potilasvakuutus (potilasvakuutuslaki 948/2019) että todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta.

### 2.18.1 Palveluntuottajalta vaadittavat suunnitelmat ja ohjeet ja niiden raportointi ikäihmisten palveluihin

Vaadittavat suunnitelmat	Suunnitelman päivitystiheys	Seuranta ja valvonta, raportointi hyvinvointialueelle
Omavalvontasuunnitelma	Vuosittain ja aina palvelua koskevien oleellisten tietojen ja toiminnan muuttuessa.	Palveluntuottaja ilmoittaa sähköisellä lomakkeella päivityksestä ikäihmisten palveluihin, hyvinvointialue valvoo valvontakäynneillä.
Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelman viikko-ohjelma	Viikoittain	Hyvinvointialue valvoo valvontakäynneillä ja raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä.
Hygieniaoheistus	Palvelua koskevien hygieniaoheiden muuttuessa ja tarvittaessa useamminkin	Hygieniaohtajat ohjeistavat yksikköä hygieniaohtajien käynneillä. Hygieniaoheistus raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä.
Pirkanmaan hyvinvointialueen ja STM:n ajantasaisen lääkehoitosuunnitelman vaatimukset täyttävä lääkehoitosuunnitelma	Ajankohtaisen STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hyvinvointialue valvoo valvontakäynneillä.
Uusien hoitajien ja sijaisten perehdytysohjeet	Tarvittaessa	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. hyvinvointialue valvoo valvontakäynneillä.
Valmiussuunnitelma	Hyvinvointialueen ohjeiden muuttuessa ja tarvittaessa useamminkin	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Työsuojelun toimintaohjelma	Työturvallisuuslain mukaisesti	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta	Hyvinvointialueen saattohoito-ohjeiden muuttuessa ja tarvittaessa useamminkin	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti

Kirjallinen ohje asiakkaiden arvotavarojen ja käteisvarojen säilyttämisestä ja ohje henkilökunnan todistajana toimimisesta	Hyvinvointialueen ohjeiden muuttuessa ja tarvittaessa useamminkin	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Tietoturvasuunnitelma	Viranomaisten ja THL:n määräysten ja hyvinvointialueen ohjeiden muuttuessa sekä tarvittaessa useamminkin	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma	Viranomaisohjeiden muuttuessa ja tarvittaessa useamminkin	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Yhdenvertaisuussuunnitelma	Päivitys tarvittaessa	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Asumisen ympäristösuunnitelma	Päivitys tarvittaessa	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo	Päivitys tarvittaessa	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti
Tilojen, laitteiden ja koneiden kunnossapitosuunnitelma, laiterekisteri ja huolto-ohjeet	Päivitys tarvittaessa	Raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti

## 2.18.2 Muu raportointi

Palveluntuottajan on ylläpidettävä seuraavia tietoja koko ajan ajantasaisesti sähköisissä järjestelmissä ja raportoitava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Seuraavassa esitetyt raportoitavat asiat sekä niiden raportointitiheys- ja ajankohta voivat muuttua. Hyvinvointialue kehittää tietojohdantamista ja palvelun seurannan välineitä; palveluntuottaja sitoutuu käyttämään hyvinvointialueen raportointivälineitä ja toimintatapoja ja sitoutuu tietojohdantamisen ja raportoinnin kehittämiseen.

Raportoitava asia	Miten raportoidaan
Henkilöstöresurssien raportointi sääntökirjan mukaisesti	Toimitettava hyvinvointialueelle ja viranomaisille pyydetty ajantasaiset henkilöstötiedot viivytyksettä. Toimitus hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen henkilöstölomakkeella (oman lomakkeen käyttäminen ei ole mahdollista)
Asiakkaiden RAI- ja MNA-arvioinnit, palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta	Sääntökirjan ohjeiden mukaisesti sähköisiin järjestelmiin
Mahdolliset asiakkaiden/läheisten tekemät asiakaspalautteet, virheilmoitukset, muistutukset ja kantelut	Asiakkaiden/läheisten tekemät merkittävät virheilmoitukset viipymättä hyvinvointialueelle sääntökirjan mukaisesti. Asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut viipymättä hyvinvointialueelle
Palveluntuottajan omavalvontailmoitus, palveluntuottajan tekemä reklamaatio	Omavalvontailmoitus, reklamaatiot viipymättä hyvinvointialueelle Yhteenveto asiakaspalautteista vuosittain. Toimitus hyvinvointialueelle hyvinvointialueen pyytäessä.
Tietojen ylläpitäminen ajantasaisesti sähköisissä järjestelmissä, mm. PSOP, potilas- ja asiakastietojärjestelmät	Sääntökirjan ohjeiden mukaisesti ja päivitys järjestelmiin aina tietojen muuttuessa
Tieto mahdollisten alihankkijoiden muuttumisesta.	Viipymättä hyvinvointialueelle, kuvaus hyväksymismenettely luvussa 2.17 Alihankinta.
Toiminnan olennaiset muutokset	Viipymättä hyvinvointialueelle ja tarvittaessa viranomaisille
Palveluntuottajan hinnasto	Palvelun hinta ylläpidettävä ajantasaisesti sähköisissä järjestelmissä (PSOP)

Tietoturvapoikkeamat	Raportointi tietoturvapoikkeamista tulee tehdä salassapito- ja turvallisuusliitteen mukaisesti.
----------------------	---

Palveluntuottajan on raportoitava kuukausittain mm. seuraavia tietoja:

Seurattava asia	Miten raportoidaan	Raportointiväli
Hyvinvointialueen määrittelemä toimintatieto, mm. yksikön paikkamäärä, asiakkaiden määrä palveluittain yksikössä, asiakkaiden keskeytykset, kuten lomat ja sairaalakäynnit, henkilöstömitoitus.	Palveluntuottajan on raportoitava hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Sähköinen lomake ja sähköposti.	Joka kuukausi

Palveluntuottajan on raportoitava alla olevassa taulukossa esitetyn raportointivälin mukaisesti hyvinvointialueelle seuraavia tietoja:

Seurattava asia	Miten raportoidaan	Raportointiväli
Hyvinvointialueen RAI-mittarit	Sähköinen lomake	Kolmen kuukauden välein tai hyvinvointialueen asettamassa aikataulussa
Läheltä piti ja tapahtui asiakkaalle -tilanteet	Sähköinen lomake	Kolmen kuukauden välein tai hyvinvointialueen asettamassa aikataulussa
Hyvinvointialueen palvelulle antamat tavoitteet ja palvelun laatua kuvaavat mittarit	Sähköinen lomake	Hyvinvointialueen asettamassa aikataulussa
Palveluntuottajan palvelun kehittämistä koskevien vuositavoitteiden toteutuminen	Sähköinen lomake	Hyvinvointialueen asettamassa aikataulussa
Tartuntatautilain edellyttämät raportoitavat infektiotiedot	Sähköinen lomake	Hyvinvointialueen asettamassa aikataulussa
Tilinpäätöstiedot: - Omavaraisuusaste - Tilikauden tulos - Nettovelkaantumisaste - Liikevoitto/-tappio Hyvinvointialueen pyynnöstä tilinpäätöstiedot tulee toimittaa kokonaisuudessaan	Sähköinen lomake	Hyvinvointialueen pyytäessä
Muut hyvinvointialueen mahdollisesti pyytämät raportoitavat asiat, mm. käyttöaste, THL:n, palveluntuottajan ja hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja työhyvinvointikyselyt	Sähköinen lomake, sähköposti	Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti

### 2.18.3 Vastuuhenkilöt

Palveluntuottajalla tulee olla seuraavat nimetyt henkilöt toimintayksikössä. Palveluntuottajan on ilmoitettava ja päivitettävä vastuuhenkilöt hyvinvointialueelle hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Nimetyt vastuuhenkilöt	Vastuuhenkilön tietojen ylläpitäminen	Seuranta ja valvonta sopimuskaudella
Palveluntuottajan yhteyshenkilö	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake ja PSOP
Toimintayksikön vastuuhenkilö/johtaja ja toimintayksikön käytännön toiminnasta vastaava	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
Hygieniayhdyshenkilö ja hygieniayhdyshenkilön varahenkilö	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake tai hygieniahoitajien osoittama toimintatapa
ICT- yhteyshenkilö ja tälle varahenkilö	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake

Palveluntuottajan yhteyshenkilö tietosuoja koskeissa asioissa	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
Sähköisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän vastaava	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
Käyttäjätunnushallinnan vastuhenkilö ja tälle varahenkilö (Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttäjätunnukset)	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
RAI-yhteyshenkilö	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
Paikkahallintajärjestelmän yhdyshenkilö	Palveluntuottaja ilmoittaa aina tietojen muuttuessa	Sähköinen lomake
Lääkehoitosuunnitelmista vastaava henkilö	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä
Hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmän vastuuhenkilö	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä
Tilojen, välineiden, laitteiden ja koneiden kunnossapitovastuuhenkilö	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä
Ruokahuollosta ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelmasta vastaava (ravitsemusyhdyshenkilö)	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä
Työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta annetun lain (44/2006) mukaisesti työsuojelun yhteistoimintaan nimetyt henkilöt työnantajapuolelta ja henkilöstöstä	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä
Omahoitajat (koskee vain ympärivuorokautista palveluasumista)	Palveluntuottajalla oltava aina yksikössä ajantasainen tieto	Hyvinvointialueen pyynnöstä

### 3 Liitteet

#### 3.1 Liite 1: Hintaliite

	Palvelusetelin arvo	Asiakkaan omavastuu	Hintakatto
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen €/vrk.	178 €/vrk (maksimi, tehdään asiakkaan tuloihin perustuva vähennys)	Tulosidonnainen	185 €/vrk

#### 3.2 Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite

Ajantasainen salassapito- ja turvallisuusliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [salassapito-ja-turvallisuusliite-palvelusetelisaantokirjoihin](#)

#### 3.3 Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin

Ajantasainen tietosuojaliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [tietosuojaliite-palvelusetelisaantokirjat](#)