

Yhtymähallitus 22.11.2016 § 157, tarkennukset 27.4.2017 § 64.  
Ikäihmisten palvelujen johtotiimi 14.11.2019. Voimassa 1.12.2019 alkaen. Yhtymähallitus 20.12.2021  
§ 277

# Palvelusetelisääntökirja

# Kotipalvelun tukipalvelut

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Voimassa alkaen 4.1.2022

# Sisällysluettelo

<b>Palvelukohtainen sääntökirja: Kotipalvelun tukipalvelut</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit</b> .....	<b>4</b>
1.1 Kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli.....	5
1.2 Rintamaveteraanien ja sotainvalidien kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli.....	5
1.3 Asiakkaalle laadittava suunnitelma .....	6
1.4 Kotipalvelun tukipalvelut.....	7
<b>2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset</b> .....	<b>9</b>
2.1 Yleiset vaatimukset .....	9
2.2 Ateriapalvelun vähimmäislaatuvaatimukset .....	10
2.3 Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset .....	11
2.4 Henkilöstö ja osaaminen .....	11
2.5 Turvallisuus .....	13
<b>3 Kirjaaminen ja laskutus</b> .....	<b>13</b>
3.1 Kirjaaminen .....	13
3.2 Laskutus .....	13
3.3 Peruutukset, poissaolot ja keskeytykset.....	14
3.4 Hintojen muutokset.....	14
3.5 Asiakaspalaute .....	14
<b>Liite 1. Kotipalvelun tukipalvelut palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat</b> .....	<b>15</b>
<b>Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot</b> .....	<b>18</b>
<b>Liite 3. Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset, yleinen Siun sote 2021</b> .....	<b>26</b>
<b>Liite 4. Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen</b> .....	<b>30</b>

**Muutoshistoria 4.1.2022:**

Palvelusetelisääntökirjan nimi on muutettu Kotipalvelun tukipalvelujen sääntökirjaksi. Sääntökirjan sisältötekstejä, palvelusetelin käyttöä sekä käsitteitä on täsmennetty. Tukipalvelujen palvelusetelipalveluja on monipuolistettu. Palvelusetelituottajien sekä vastuuhenkilön osaamisvaatimuksia ja palvelusetelipalveluun liittyviä hyväksymisehtoja on tarkennettu. Sääntökirjan liitteitä on päivitetty ja lisätty vastaamaan nykyhetkeä ja lainsäädännön vaatimuksia.

# Palvelukohtainen sääntökirja: Kotipalvelun tukipalvelut

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

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

## 1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Kotipalvelun tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisia ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluita, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita, joita ovat esimerkiksi ulkoilu- ja saattaja-apu. Kotipalvelun tukipalveluja palvelusetelillä järjestettävänä ovat kauppa- ja pihatyöpalvelut sekä kylvetyksessä avustaminen. Kotipalvelun tukipalvelusetelillä ei myönnetä kuljetuspalvelua.

Kotipalvelun tukipalvelusetelillä tuotettavat palvelut ovat tavanomaisia kodinhoidollisia arjen tehtäviä, joihin asiakas tarvitsee toisen henkilön apua niistä suoriutuakseen. Kotipalvelun tukipalvelusetelillä tuetaan asiakkaan kotona asumisen mahdollisuuksia. Kotipalvelun tukipalveluissa huomioidaan kuntouttava työote ja asiakkaan omat voimavarat yhdessä tekemiseen. Palveluseteliä käytetään yleensä tilanteissa, joissa asiakkaan alentunut toimintakyky, sairaudet tai erityinen elämäntilanne estää kotipalvelutehtävistä suoriutumisen ja palvelusetelipalvelulla voidaan turvata asiakkaan kotona asuminen. Pääsääntöisesti tukipalvelut toteutetaan arkisin asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti, asiakkaan toimintakykyä tukien.

Kotipalvelun tukipalvelujen tehtävien toteuttamista valvoo Pohjois-Karjalan alueella sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä Siun sote.

## 1.1 Kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli

Kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Kotipalvelun tukipalvelusetelin arvo on 28 €/h (2022). Siun sote ei peri palvelusetelistä asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palvelusetelin arvon ja palvelunhinnan välisen erotuksen omavastuuosuutena sekä mahdolliset matkakustannukset palvelusetelituottajalle.

Siun sotessa kotipalvelun tukipalveluseteliä kohdennetaan palvelutarpeeseen perustuen: rintamaveteraaneille ja sotainvalideille Valtiokonttorin vuosittaisten ohjeiden mukaisesti. Omaishoidon tuen asiakkaille omaishoidontuen myöntämisen perusteet huomioiden sekä yli 65-vuotiaille asiakkaille palvelutarpeeseen ja taloudelliseen tilanteeseen perustuen.

Kotipalvelun tukipalvelun palvelusetelin omavastuissa ja käyttötarkoituksessa on eroja ohjaavasta lainsäädännöstä johtuen, jotka palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon veloituksia tehdessään. Esimerkiksi omaishoidon tuen asiakkaiden ostaessa tukipalveluja palvelusetelillä asiakkaan omavastuun määräytymiseen vaikuttaa, onko Siun sote myöntänyt asiakkaalle palvelun lakisääteisenä vapaana vai lisäpalveluna. Omaishoidon palvelusetelipalveluista on laadittu sääntökirja; Omaishoidon lakisääteinen vapaa, jossa kuvataan tarkemmin tukipalvelujen ostamista lakisääteisiin tai lisävapaisiin.

## 1.2 Rintamaveteraanien ja sotainvalidien kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli

Rintamaveteraanien palvelujen järjestämistä määrittää laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 23.12.1988/1184 ja Sotainvalidien palvelujen järjestämistä määrittää sotilasvammalaki 28.5.1948/404.

Rintamaveteraanien palveluihin ovat oikeutettuja Suomessa asuvat ja vuosina 1939–1945 sotiin osallistuneet rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaavat rintamaveteraanit. Sotainvalidien palveluihin ovat oikeutettuja vähintään 10 % haitta-asteen omaavat

sotainvalidit sekä asevelvollisena tai rauhanturvaajana ennen vuotta 1991 vahingoittuneet tai sairastuneet sotainvalidit. Veteraanit, joilla ei ole edellä mainittuja tunnuksia, eivät ole oikeutettuja tässä sääntökirjassa mainittuihin palveluihin.

Rintamaveteraaneista ja sotainvalideista, jotka kuuluvat Valtiokonttorin korvattavuuden piiriin, käytetään jatkossa tässä sääntökirjassa yleisnimitystä veteraanit.

Veteraanien kotipalvelun tukipalvelusetelillä järjestettävät palvelut ovat veteraaneille maksuttomia, eli veteraaneille ei muodostu omavastuuta palvelusetelillä ostetuista palveluista.

Veteraaneilla kotipalvelujen tukipalveluseteliä voidaan käyttää kotiin annettavien kotipalvelujen tukipalvelujen lisäksi kotona tehtävään jalkahoitoon tai asumispalveluissa/osastojaksolla annettavaan jalkahoitoon, ulkoiluun sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen.

### 1.3 Asiakkaalle laadittava suunnitelma

Asiakkaan palvelujen tarpeen arvioi Siun soten viranhaltija. Myönnettävät palvelut perustuvat asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen. Mikäli asiakas täyttää kotipalvelun tukipalvelusetelin myöntämisen ehdot, hän saa myönteisen viranhaltijapäätöksen kotipalvelujen tukipalveluun, sekä palvelusetelin palvelujen ostamiseen. Asiakkaalle voidaan tehdä palvelusetelipäätös kertaluonteisena, määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Tukipalveluseteliä käyttävä asiakas on voimassa olevien palvelusetelipalvelujen ajan sosiaalihuollon asiakas ja tukipalvelujen järjestämisestä vastaa Siun sote.

Kotipalvelun tukipalveluseteliä käyttävälle asiakkaalle nimetään palvelunjärjestäjän puolelta omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelujen tarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman laadinnasta ja niiden päivittämisestä. Omatyöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen, asiakkaalle nimetyn edunvalvojan tai yhteistyöverkoston kanssa, jotka osallistuvat asiakkaan palvelujen toteuttamiseen. Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan palvelujen kokonaisuus, joka sisältää tukipalvelusetelipalvelut, palvelun tavoitteet asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet palvelun toteuttamisesta sekä palvelusetelipalvelun voimassaoloaika. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta antaa tukipalvelutuottajalle samaansa asiakassuunnitelmaa, joka mahdollisesti kattaa kaikki muutkin hänen tarvitsemat sosiaalipalvelut. Tällöin tukipalvelujen tuottaminen tulee todentaa asiakkaalle osoitetun palvelusetelin ja/tai päätöksen kautta tai palveluun on tehtävä erillinen toteuttamissuunnitelma tukemaan tukipalvelujen toteutumista. Tukipalveluseteliin voidaan sisällyttää useita eri tukipalveluja asiakkaan kotona asumisen tueksi.

Palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, terveydentilassa tai elinympäristössä tapahtuu oleellisia muutoksia. Muutoksia voivat esimerkiksi olla, että asiakas ei enää tarvitse kaikkia tukipalvelusetelillä myönnettyjä palveluja, asiakkaan toimintakyky on heikentynyt tai palvelujen tarve on lisääntynyt. Tällöin arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen tarkoituksenmukainen vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Palvelusetelipäätös voidaan perua, palvelusetelipalvelun määrää voidaan lisätä tai palvelut voidaan järjestää muulla tavoin myöntämällä esimerkiksi erisisältöinen palveluseteli.

## 1.4 Kotipalvelun tukipalvelut

### Ateriapalvelut

**Asiakkaan kotona valmistetut ateriat** tarkoittavat, asiakkaan omassa kodissa yhdessä palvelusetelituottajan kanssa valmistettuja aterioita. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluseteliin.

**Kotiin kuljetettu ateriapalvelu** tarkoittaa aterian valmistamisen ja aterian kotiin kuljettamisen asiakkaan kotiin. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraaneille.

**Ateriointi lounasravintolassa** tarkoittaa ruokailua palvelunjärjestäjän hyväksymissä lounaspaikoissa. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraanille.

### Muut tukipalvelut

**Vaatehuollolla** tarkoitetaan vaatteiden ja tekstiileiden pesemistä, kuivaamista ja viikkaamista. Vaatehuoltoon ei sisälly mankelointi tai silittäminen, jos niistä ei ole erikseen mainintaa asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä. Veteraanien vakituisen asunnon matot kuuluvat palvelun piiriin. Palvelu voidaan tuottaa asiakkaan kodissa tai pesulassa.

**Siivouspalvelulla** tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu. Veteraaneilla ikkunoiden pesu kuuluu palvelusetelipalvelun piiriin asiakassuunnitelman mukaisesti, ellei toisin ole asiakkaan suunnitelmalla ja päätöksellä sovittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

**Sosiaalista kanssakäymistä edistävillä palveluilla** tarkoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsitoissa avustamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä ja kulttuuritapahtumissa käymistä.

**Kauppa- ja asiointipalvelulla** tarkoitetaan asiakkaan avustamista ruoka- ja päivittäistavaroiden ja lääkkeiden hankkimisessa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköisen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia. Veteraanien kohdalla puolesta asiointi on mahdollista, mikäli palvelua ei saada muuten toteutettua. Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimintatavan muutoksista on aina sovittava omatyöntekijän kanssa ja ne tulee kirjata asiakassuunnitelmaan.

**Kylvetyksessä ja peseytymisessä avustamisella** tarkoitetaan asiakkaan avustamista pesu- ja saunatiloissa sekä asiakkaan avustamista saunatiloihin/pihasaunaan. Asiakas peseytyy itsenäisesti, mutta tarvitsee apua esimerkiksi vaatteiden riisumisessa, pukeutumisessa, hiustenlaitossa ja turvallisuuden tunteessa peseytymisen aikana.

**Saattajapalvelulla** tarkoitetaan asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioinneissa. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Suositeltavaa on käyttää julkista liikennettä tai taksia.

**Pihatyöpalvelulla** tarkoitetaan asiakkaan vakituiseen asuntoon ja pihapiiriin kohdistuvia lumitöitä, hiekoittamista, nurmikon leikkausta sekä puiden pilkkomista, polttopuiden vientiä sisään ja uunin lämmittämistä niiden talojen osalta, joissa ei ole muuta lämmitysmuotoa.

**Veteraanien kotiin annettava jalkahoito** tarkoittaa veteraanin saamaa jalkahoitoa kotona, hoivakodissa tai osastolla. Veteraanien jalkahoidon tuntihinta tulee olla perushinnaltaan sama kuin muilla asiakasryhmillä. Jalkojenhoidon osalta palvelusetelituottajan on täytettävä jalkojenhoidon palvelukohtaisen sääntökirjan laatuvaatimukset. Tukipalveluna annetusta jalkojenhoidon palvelusta palvelusetelituottaja ei kirjaa asiakkaan vointiin liittyviä tietoja eikä tee hoitopalautetta palvelun järjestäjälle.



## 2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

### 2.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot. Kotipalvelun tukipalvelujen tuottajan tulee olla merkitty Siun soten ylläpitämään tukipalvelurekisteriin, vaikka hän olisi myös lupaviranomaisen ylläpitämässä yksityisten palvelujen antajien rekisterissä (ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon palvelu).

Omaohjelmointasuunnitelman tulee olla Valviran määräyksen mukainen.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai asiakkaalle nimetyltä omatyöntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea tuotetuista palveluista. Palveluseteliä ei tehdä jälkikäteen.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli asiakas itse ei ole paikalla palveluja tuotettaessa.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuuosuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on laitettava laskun liitteeksi käyntiyhteenveto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelillä tuotetuista palveluista palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia saamaansa palveluseteliin.

Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Siun soten palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

## 2.2 Ateriapalvelun vähimmäislaatuvaatimukset

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa.

Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma. Ateriapalvelujen toteuttamisessa noudatetaan Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset, yleinen Siun sote 2021-liitettä (liite 3). Ikääntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioidenvalmistuksessa ja tarjoilussa. Palvelusetelituottajaa suositellaan tutustumaan myös Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus julkaisuun.

Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäädytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää [Eviran ohjeen 16025](#) suosituksen mukaan tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan. Kuljetuslämpötiloista on tarkemmin kerrottu Eviran ohjeen kohdissa 6 § ja 11 § s. 50 ja 54–55.

Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakassuunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset. Ateriakuljetusten tulee tukea liitteessä mainittuja ateria-aikojen rytmiä.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Siun sotelle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettyä. Palvelun järjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seurantakäynnillä milloin tahansa.

## 2.3 Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta.

Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita.-Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä.

Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä/puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita.

## 2.4 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava kotipalvelun tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Tällöin osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään 5 vuotta. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa myös työnäytteet tai tehdä määräaikaisen hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää tuottamiensa palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja vastaa siitä, että henkilöstö toimii toimintaa säättävien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

Palvelukohtaisia soveltuvia koulutuksia ovat esimerkiksi:

**Ateriapalvelu asiakkaan kotona valmistettuna:** kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi kodin ruoka- palvelujen tuottaminen 20 osp. Ateriapalvelun tuottamiseen asiakkaan kotona tarvitaan hygieniapassi. Perustiedot ravitsemuksesta ja erityisruokavalioiden toteuttamisesta tulee hallita.

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

**Vaatehuolto:** kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi vaatteiden ja tekstiilien huoltaminen 20 osp., kotisiivouspalvelujen tuottaminen 30 osp.

**Siivouspalvelu:** kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa esimerkiksi perussiivouspalvelut 30 osp. ylläpitosiivouspalvelut 30 osp. tai kotisiivouspalvelujen tuottaminen 30 osp.

**Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut:** kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen tutkinnon osa 30 osp.

**Kauppa- ja asiointipalvelu:** kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen tutkinnon osa 30 osp.

**Kylvetys- ja pesuapu:** kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustaminen ja huolenpito 30 osp.

**Pihatyöt ja uunin lämmitys:** puhtaus ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto tai ammattitutkinto, kiinteistönhoidon osaamisala tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnonosa piha- ja ulkoalueiden hoitaminen 20 osp.

**Saattajapalvelu:** kotityöpalvelujenperustutkinto tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp.

Henkilöstön riittävällä koulutuksella ja työkokemuksella Siun sote haluaa varmistua siitä, että palvelua tuotetaan laadukkaasti. Palvelusetelituottaja vastaa omasta sekä henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä, kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelusetelituottajan on pidettävä luetteloa omasta sekä henkilöstön koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta ja hänen tulee antaa pyydettyä luetteloa Siun sotelle.

Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön on pystyttävä hoitamaan työtehtävänsä ja kommunikoimaan asiakkaiden kanssa suomen kielellä. Palvelusetelituottajan ja/tai palvelusetelipalvelujen vastuuhenkilön on oltava puhelimitse tavoitettavissa virka-aikana.

## 2.5 Turvallisuus

Liitteessä 4. Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen, on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta. Liitettä käytetään kotipalvelujen tukipalvelujen palvelusetelissä soveltuvilta osin.

# 3 Kirjaaminen ja laskutus

## 3.1 Kirjaaminen

Kotipalvelun tukipalveluja tuottaessa ei muodostu sosiaalihuollon asiakasrekisteriä. Kotipalvelun palvelusetelituottaja/vastuhenkilö ei kirjaa asiakkaan terveydentilaan tai vointiin liittyviä tietoja. Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan/vastuhenkilön tulee ottaa yhteyttä asiakkaalle nimettyyn omatyöntekijään.

## 3.2 Laskutus

Palvelusetelituottajan laskutuksesta kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa kohdassa 7.2 Laskutus.

### 3.3 Peruutukset, poissaolot ja keskeytykset

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

### 3.4 Hintojen muutokset

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.1.

### 3.5 Asiakaspalaute

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta palvelun järjestäjän pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelun järjestäjän käytettävissä. Palvelun järjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelun järjestäjällä on oikeus kerätä asiakaspalautta.

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

# Liite 1. Kotipalvelun tukipalvelut palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

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

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Siun sote edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

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

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

7. selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

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

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

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

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

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

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

**Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:**

- Kopio tai ilmoitus Siun soten tukipalvelutuottajarekisteriin hyväksymisestä
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus) (enintään 3 kk vanha)
  - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2021 vähintään 8 063,57 euroa ja työskentelet omistamassasi yrityksessä.
  - TYEL-vakuutus: kts. tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) kohta 4. mukaiset liitteet.
  - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Jos työnantajan



työntekijöilleen kalenterivuoden aikana maksama palkkasumma on enintään 1300 euroa (vuonna 2021), hän on vapaa tapaturmavakuutusvelvollisuudesta.

- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (Palvelun järjestäjän puolesta esitetyt kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta Liite 2.)
- Omaevalvontasuunnitelma, jossa tulee huomioida kaikki tuotettavat palvelut. Soveltuvien osien voi käyttää Valviran pohjaa: [Sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelmapohja](#). Jalkojenhoidon osalta omaevalvontasuunnitelma vaaditaan, mikäli terveyspalvelujen tuottajalla on useampi kuin yksi toimipaikka.
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Todistus palvelusetelituottajan tai vastuuhenkilön osaamisesta (tutkintotodistus ja/tai tarvittaessa työtodistukset)
- Henkilöstöluettelo, jossa ilmenee mikä osuus henkilöstön työajasta on käytettävissä tukipalvelujen tuottamiseen (palveluseteliasiakkaat, itsemaksavat asiakkaat, muut tehtävät)

## **Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot**

## LIITE SOPIMUKSEEN

### Henkilötietojen käsittelyn ehdot

#### 1. Yleistä

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

#### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

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

#### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

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

## LIITE SOPIMUKSEEN

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

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

## 4. Tilaajan ohjeet

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

## LIITE SOPIMUKSEEN

### 5. Palveluhenkilöstö

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

### 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

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

### 7. Palvelun paikka

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

**LIITE SOPIMUKSEEN**

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

**8. Tietoturvaloukkaukset**

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

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

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

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

**9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen**

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

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

## LIITE SOPIMUKSEEN

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

### 10. Vahingonkorvausvelvollisuus

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

### 11. MUUT EHDOT

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

## LIITTEET

Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

### 1. Osapuolet ja yhteyshenkilöt

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

### 2. Dokumentin tarkoitus

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

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

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

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

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

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

**Rekisteröityjen ryhmät:** Potilaat / asiakkaat

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



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

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

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

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

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

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

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

#### 8. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

# **Liite 3. Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset, yleinen Siun sote 2021**

## Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset

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

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

### Ateria-ajat ja aterioiden määrä

Ateria-ajat:

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

Asiakkaalle annetaan myös mahdollisuus syödä yksilöllisen vuorokausirytminsä mukaisesti. Aamuaterian ajankohta voi vaihdella heräämisajan mukaan. Iltapala tarjotaan riittävän myöhään niin, että yöllinen paasto on alle 11 tuntia. Ateria-aikoja tulee olla 5–6 kertaa vuorokaudessa.

Asiakkaalla on myös oikeus halutessaan jättää pois osa ateriapaketin aterioista, jos siitä on sovittu kirjallisesti asiakkaan kanssa. Pois jätetyistä aterioista ei voi veloittaa tilaajaa eikä asiakasta.

### Ruokalistasuunnittelu

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

### Ruokailun toteuttaminen

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

- suosituksen mukaiset energiatasot kuvineen
- annoskokuuettelot
- ruokavalioiden ravintosisältötiedot.

Ruokailutilanteen tulee olla kotoinen ja miellyttävä. Siinä tuetaan asukkaiden omatoimista suoriutumista ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa. Ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asukasta avustetaan tarvittaessa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla omissa huoneissa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti sekä erityistilanteissa.

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

### Perusruokavalio ja erityisruokavaliot

Perusruokavalio sopii useimmille. Pääaterioiden annosteluun suositellaan lautasmallia.

Lautasmalliin kuuluu aina

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



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

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

### Tehostettu ruokavalio

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

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

### **Rakennemuunnettu ruokavalio**

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

### **Ateriapalvelujen omavalvonta**

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

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

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

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

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

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

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

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

# **Liite 4. Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen**

# Riskit ja varautuminen sosiaali- huollon ostopalveluissa

# Sisällys

<b>Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Johdanto .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Riskit ja varautuminen ostopalveluissa .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Riskien tunnistaminen ja niiden vaikuttavuuden arvioiminen .....</b>	<b>5</b>
3.1 Yhteiskunnalliset ja maakunnalliset riskitekijät .....	5
3.2 Siun sote SOTE-sektorin riskimatriisi .....	6
<b>4 Toimintayksikön asiakasriskit .....</b>	<b>7</b>
4.1 Asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus .....	7
4.2 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittamistoimenpiteet .....	7
4.2.1 Itsemääräämisoikeus kehitysvammaisten asumispalveluissa .....	8
4.2.2 Itsemääräämisoikeus lastensuojelun sijaishuollossa .....	8
4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa .....	9
4.3 Painehaavojen ehkäisy .....	10
4.4 Päihteet ja turvallisuus .....	10
4.5 Asiakkaan väkivaltaisuus .....	11
4.6 Asiakkaan katoaminen hoitopaikasta .....	11
4.7 Kadonneen henkilön etsintä ja katoamisen estäminen .....	11
<b>5 Riskien hallintakeinot .....</b>	<b>12</b>
5.1 Sopimusperusteinen varautuminen .....	12
5.2 Turvallisuussuunnitelmat .....	13
5.2.1 Palo- ja pelastussuunnitelmat .....	13
5.3 Valmiussuunnittelu .....	14
5.3.1 Häiriötilanteet ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen .....	14
5.3.2 Katastrofivalmius, poikkeusolot ja muut erityistilanteet .....	14
5.3.3 Evakuointi .....	15
5.4 Omavalvonta .....	15
5.5 Palvelu- tai hoitosuunnitelma sekä terveys- ja hoitosuunnitelma (TESU) .....	16
5.6 Toimitilahigienia .....	16
5.7 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma .....	17
5.8 Haittatapahtumien seuranta ja raportointi .....	18
5.9 Valvonta .....	19
5.10 Vastuuhenkilöiden vaihdokset .....	19
5.11 Riittävä ja osaava henkilöstö .....	20
5.11.1 Henkilökunnan pätevyys ja osaamisen varmistaminen .....	20
5.11.2 Ammattiin ja toimenkuvaan liittyvät lakisääteiset koulutukset ja perehdytys .....	21
5.11.3 Toimipaikkakohtainen perehdytys .....	21
5.12 Työturvallisuus ja henkilösuojainten käyttö .....	21



5.13 Harjoittelu toimimiseen häiriötilanteissa .....	22
5.14 Materiaalinen varautuminen .....	23
5.15 Toimitilaturvallisuus.....	23
5.15.1 Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät.....	24
5.15.2 Henkilöturvajärjestelmät .....	26
5.15.3 Kameravalvontajärjestelmä .....	26
5.15.4 Palonilmais- ja ilmoitinjärjestelmät .....	26
5.15.5 Sammutusjärjestelmät.....	26
5.10 Tietojärjestelmät ja tietoturvallisuus.....	27
5.10.1 Rekisterinpito, tietojenkäsittely- ja tarkastusoikeus .....	27
5.10.2 Arkistointi.....	28
5.11 Viestintä ja tiedottaminen .....	29
<b>6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida Siun sotea .....</b>	<b>30</b>
<b>7 Sovellettava lainsäädäntö.....</b>	<b>31</b>
Lähteet .....	34

# 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tarkoituksena on varmistaa keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, turvata väestölle terveellinen elinympäristö sekä välttämätön toimeentulo myös normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. Varautumisen ohjaus lähtee vallitsevasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta, joka ohjaa kaikkien julkisen sektorin toimijoiden varautumista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisvelvoite perustuu valmiuslakiin, pelastuslakiin ja toimialan omaan lainsäädäntöön. Joidenkin toimijoiden osalta varautumisvelvoite perustuu palvelun tilaajan kanssa laadittuun sopimukseen. Varautumista ohjaava lainsäädäntö ja muu ohjeistus määrittävät varautumisen perusteet ja minimitason.

Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelutuotantoa.

# 2 Riskit ja varautuminen ostopalveluissa

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä jatkossa Siun sote pyrkii turvaamaan palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden sopimusperusteisella varautumisella. Esimerkiksi raju tartuntatauti-epidemia voi paitsi heikentää ihmisten hyvinvointia, myös ruuhkauttaa sairaalat, keskeyttää normaalin koulunkäynnin ja jopa hidastaa kansainvälistä liikennettä. Sen vuoksi uhkiin varaudutaan eri toimijoiden yhteisvoimin. Yhteistyöllä varmistetaan, että tarpeelliset tehtävät tulevat hoidetuiksi, mutta myös vältetään päällekkäisyydet ja vähennetään toiminnasta syntyviä kustannuksia. Tavoitteena on saada käyttöön kaikkien toimijoiden voimavarat, kun yhteiskunnan turvallisuus on uhattuna.

Siun soten sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ja palveluntuottaja yhdessä huolehtivat siitä, että ihmiset saavat nämä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edellyttämät palvelut kaikissa tilanteissa.

## 3 Riskien tunnistaminen ja niiden vaikuttavuuden arvioiminen

Riski on vaarallisen tapahtuman esiintymistaajuuden tai todennäköisyyden ja seurauksen yhdistelmä. Palveluntuottajan tulee käyttää riskienhallintakeinoja turvallisuusriskien hallinnassa.

Palveluntuottaja seuraa toimintaympäristöään ja -prosessejaan ja tekee havaintojensa perusteella riskeihin vaikuttavia päätöksiä. Arviointi ja kehittäminen ovat lähtökohta toiminnan jatkuvalla parantamiselle. Turvallisuuden edistämistyö on osa omavalvontaa ja sitä tukee turvallisuuspoikkeamien ilmoitus- ja käsittelyjärjestelmistä saatavan tiedon hyödyntäminen.

Turvallisuuden ja riskienhallinnan mittareina voidaan seurata: vahinko-, tapaturma-, onnettomuus- ja läheltä piti -tilanteita, väkivalta- ja uhkatilanteita, katoamisia ja karkaamisia, lääkehävikkejä, toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista, tiloista tai laitteista aiheutuvia uhkia ja riskejä, tulipaloja, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmia, tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyviä ongelmia, väärinkäytöksiä, sekä viestintäjärjestelmien häiriöitä.

Riskeistä ja turvallisuuden tilasta saadaan hyödyllistä tietoa muun muassa: henkilökunnan turvallisuuspoikkeamien ja läheltäpiti -tilanteiden ilmoituksista, kehittämis- ja parantamisehdotuksista, sisäisistä turvallisuustarkastuksista ja auditoinneista.

### 3.1 Yhteiskunnalliset ja maakunnalliset riskitekijät

Yhteiskunnalliset riskit syntyvät yhteiskunnallisten olosuhteiden vaikutuksista ja niiden merkitys muun muassa toimintayksikön toimintaedellytyksiin tulee arvioitavaksi strategisessa riskienhallinnassa.

Keskeisiä yhteiskunnallisia toimintaan vaikuttavia riskitekijöitä ovat esimerkiksi: talousnäkömien vaihtelut, investointien rahoituksen järjestäminen, toiminnan kehitystrendien uusiutuminen, lainsäädännön tai verotuksen muutokset. Esimerkiksi asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja oman kotikunnan ulkopuolelta saattaa heijastua palvelukysyntään.

#### Toimintaan suoraan vaikuttavat ulkoiset riskit

Toimintaympäristössä voi tapahtua muutoksia, jotka saattavat äkillisesti tai hyvin lyhyellä varoitusajalla muodostua uhkatilanteeksi. Keskeisiä ulkoisen toimintaympäristön riskitekijöitä voivat olla: epidemiat, pandemiat tai luonnonilmiöt ja sään nopeat muutokset.

Kiinteistön haltijan tulee varautua pitkäaikaisiin keskeytyksiin, muun muassa veden-, sähkön-, lämmönjakelun sekä ulkopuolisina palveluina hankittavien tukitoimintojen, kuten ruoan- tai lääkkeidenjakelun tai henkilökuljetusten häiriöihin.

Kiinteistön haltija on vesihuoltolain (119/2001) mukaan vastuussa vesihuollon järjestämisestä. Palveluntuottajan tulee varautua myös kyberturvallisuushkiin. Kyberturvallisuushat aiheuttavat häiriöitä yhteiskunnan kriittisissä toiminnoissa, esimerkiksi sähkön tai veden jakelujärjestelmissä, tavaroiden ja kuljetusten logistiikassa, tietoverkkojen toiminnassa.

### **Toiminnasta ulkopuolisille aiheutuvat riskit**

Palveluntuottaja voi toiminnallaan aiheuttaa riskejä ulkopuolisille henkilöille tai fyysiselle ympäristölle. Henkilöriskejä voi aiheutua mm. kiinteistön vaillinaisesta talviajan kunnossapidosta aiheutuvasta vaarasta tai lumen ja jään putoamisesta rakennuksen katolta. Riskejä aiheutuu myös huolimattomasta jätehuollon järjestämisestä.

## **3.2 Siun sote SOTE-sektorin riskimatriisi**

Varautuminen on osa normaaliolojen tehtävien hoitamista. Sosiaalihuollon palveluissa on yhteiset riskitekijät, tuotti palvelun julkinen sektori tai yksityinen palveluntuottaja. Varautumisessa noudatetaan lainsäädäntöä ja toimenpiteiden tulee perustua lainsäädännössä määriteltyihin toimivaltuuksiin. Varautumisjärjestelyt tulee toteuttaa osana normaaliolojen toimintaa.

Varautumisessa normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on yhteisiä tekijöitä. Siun sote on määritellyt normaaliolojen riskiarviotekijät kansallisen turvallisuusstrategian mukaisesti. Siun soten toimintaa uhkaavat häiriötekijät (2018) ovat: laaja ja pitkäkestoinen sähkökatko, ICT-häiriöt, yhteiskuntatekniikan häiriöt, laaja epidemia tai pandemia, monipotilastilanne, vakava toimintaa häiritsevä onnettomuus, huoltovarmuus ja logistiikka, luonnon ääri-ilmiöt, terrori-isku, rajaturvallisuuden vaarantuminen.

**Siun sote edellyttää, että toimintayksikkö laatii riskien tunnistamisen ja seurannan tueksi itselleen riskikartan omaan toimintaansa kohdistuvista riskeistä.** Sen avulla toimintayksikkö voi kohdentaa riskinarviointinsa toimintansa kaikille osa-alueille. Riskikarttaa täydennetään tarvittaessa toimintayksikön toiminnan muutosten ja muiden tarpeiden mukaan. Riskienarviointi on jatkuvaa toimintaa, johon osallistuu toimintayksikön koko henkilöstö.

Varautumisen kaksi keskeistä käsitettä ovat uhka ja riski. Uhka on tapahtuma tai tilanne, jolla on toteutuessaan kielteinen vaikutus kansalaisten terveyteen, hyvinvointiin, toimeentuloon tai omaisuuteen. Uhkia ovat esimerkiksi luonnononnettomuudet, suuronnettomuudet sekä sähkönjakelun, tietoliikenteen ja tietoteknisten järjestelmien vioittuminen.

Riski on menetys, vahinko tai tappio, joka voi seurata uhkan toteutuessa. Riskitaso muodostuu todennäköisyydestä sille, että riskin synnyttävä uhka toteutuu tai terveyden, hyvinvoinnin, toimeentulon tai omaisuuden merkitys (arvo) ihmiselle ja sen seurauksena mahdollisen vahingon vakavuus. Riskitaso voidaan ilmaista uhkan toteutumisen todennäköisyyden ja riskin vakavuuden tulona. Riskille pyritään arvioimaan vahingon tai haitan suuruus ja mahdollisuus sen minimoimiseen. Tällaisia toimia kutsutaan riskienhallinnaksi ja se on tärkeä osa valmiussuunnittelua.

## 4 Toimintayksikön asiakasriskit

Palveluntuottaja varmistaa henkilökunnan organisaation turvallisuustavoitteiden ja toimintatapojen ymmärtämisen ja sisäistämisen säännöllisen koulutuksen ja perehdyttämisen avulla.

Asiakkaiden näkökulmasta on olennaista, että toimintayksikön toiminta ja toimintaa palvelevat tilat turvaavat asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja liikkumisvapautta.

Riskien arvioinnissa ja toimenpiteiden valinnassa eettinen lähtökohta on taata asiakkaalle mahdollisuus hyvään elämään.

### 4.1 Asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus

Asiakkaiden heikentynyt toiminta- ja liikkumiskyky ovat keskeisimpiä kaatumisten ja tapaturmien riskitekijöitä. Kaatumis- ja tapaturmavaaraa lisäävät liikkumis- ja toimintakyvyn heikentymisen ohella monet muutkin tekijät, kuten sopimaton lääkehoito ja riittämätön ravinnonsaanti.

Toimintayksikön johdon on seurattava jatkuvasti kaatumistilanteiden ja tapaturmien kehittymistä ja tarvittaessa yhdessä lähiesimiesten kanssa ohjattava toimintakäytäntöjä paremmin vastaamaan todettua tilannetta.

Kaatuminen ja muut tapaturmat ovat haittatapahtumia, joiden torjumiseen ja seurantaan liittyvät toimenpiteet tulee ottaa huomioon omavalvontasuunnitelmassa. Toimintayksikön henkilökunnan edellytetään sovitulla tavalla kirjaavan havaitut asiakasturvallisuutta koskevat haittatapahtumat.

Liikkumisen rajoittamisella ei vähennetä kaatumisia tai tapaturmia ja siksi sitä ei käytetä kaatumisten tai tapaturmien ehkäisykeinona.

### 4.2 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittamistoimenpiteet

**Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on palveluntuottajan ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.**

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja perusoikeuksien toteutumista on edistettävä, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksia. Henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten on säännökset vain lastensuojelulaissa, mielenterveyslaissa, päihdehuoltolaissa ja kehitysvam-malaissa.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa rajoittamistoimia voidaan käyttää vain terveydenhuollon palveluissa.

#### 4.2.1 Itsemääräämisoikeus kehitysvammaisten asumispalveluissa

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävät toimet on kirjattava palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman tulee sisältää tiedot: toimenpiteistä henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, keinoista, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä, rajoitustoimenpiteistä, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään, asiakkaan kuulemisesta ja mielipiteen selvittämisestä.

**Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein**, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Tarkistettaessa on erityisesti arvioitava käytetyn rajoitustoimenpiteen vaikutusta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä erityishuolto-ohjelmaan ja näitä suunnitelmia on muokattava tarvittaessa.

#### **Toimintayksikön toimenpiteet kehitysvammaisen itsemääräämisoikeuden tukemiseksi**

Toimintayksiköissä tulee olla asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja muuta henkilökuntaa. Henkilökunnan riittämätön määrä ei saa johtaa rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen. Yksiköissä on huolehdittava siitä, että henkilökunta ohjataan työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista

Vuorovaikutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Rajoittamisen sijaan tulee yhdessä pohtia, kuinka asioita on mahdollista tehdä turvallisesti riskit minimoiden.

**Ryhmämuotoisessa asumisessa tulee painottaa ennakkollisia toimia rajoitustoimien sijaan myös haastavissa tilanteissa.** Tällaisia keinoja voivat olla esimerkiksi asianomaisen henkilön kanssa keskusteleminen ja hänen ohjaamisensa tilanteessa tai siitä pois, uudenlaisten tilajärjestelyjen toteuttaminen sekä henkilön käyttökseen vaikuttavien tekijöiden ennakkollinen arvioiminen ja huomioon ottaminen.

#### 4.2.2 Itsemääräämisoikeus lastensuojelun sijaishuollossa

Kun lapsi on otettu huostaan ja hän on sijaishuollossa, sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta.

Huostaanotosta ja sijaishuollosta huolimatta lapsella on erityisiä oikeuksia sijaishuollon aikana. Lastensuojelulain mukaan näitä ovat muun muassa oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja tarpeita vastaavaan sijaishuoltopaikkaan, oikeus hyvään kohteluun, oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä, oikeus tavata sosiaalityöntekijää, oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan ja oikeus saada käyttövaroja.

Osana omavalvontasuunnitelmaa sijaishuollon yksikön tulee laatia hyvää kohtelua koskeva suunnitelma (Islaki 61b).

Lapsen oikeuksien toteutumisesta vastaavat sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset, sijaishuoltopaikka ja lapsen vanhemmat. Kaikilla osapuolilla on velvollisuus toimia lapsen oikeuksien toteutumiseksi.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän täytyy huolehtia, että lapsi saa sijaishuollossa tietoa omasta tilanteestaan ja voi tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken. Näin lapsi voi keskustella itseään ja sijaishuoltoaan koskevista asioista luottamuksellisesti.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvästä rajoitustoimenpiteestä on lastensuojelussa kysymys silloin, kun toimenpiteellä joudutaan puuttumaan perustuslain lapselle turvaamiin perusoikeuksiin.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Niitä saa kohdistaa lapseen vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttaminen, lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Rajoitustoimenpiteiden käyttö rangaistuksena on kielletty ja niitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin rajoitusta koskevissa säännöksissä on erikseen määriteltä. Rajoitustoimenpiteistä on aina valittava lievin mahdollinen vaihtoehto ja sen käyttö on lopetettava heti, kun sen on mahdollista.

#### 4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa

Ikäihmisten asumispalveluissa henkilön liikkumista voidaan rajoittaa ainoastaan henkilön turvallisuuden takaamiseksi ja varmistamiseksi, mutta vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä. Liikkumisen rajoittamista on mm. lepositeiden käyttö, haaravöillä/ magneettivöillä sitominen tuoliin tai sänkyyn tai sängyn laitojen nostaminen ylös.

Esimerkiksi muistisairaiden yksikössä lukittavilla ulko-ovilla voidaan varmistaa se, että asiakas saa liikkua yksikön tiloissa vapaasti mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä. Kävelykykynsä menettäneellä henkilöllä voidaan käyttää turvavöitä kaatumisen ennaltaehkäisyyn, eikä niiden käyttämistä pidetä liikkumisen rajoittamisena. Rajoittaminen lyhytaikaisesti ruokailun tai muiden päivittäisten toimintojen ajaksi saattaa olla välttämätöntä henkilön oman turvallisuuden tai toimintaan osallistumisen mahdollistamiseksi.

Liikkumisen rajoittaminen on sellainen potilaslaissa tarkoitettu tärkeä hoitopäätös, josta on keskusteltava henkilön itsensä kanssa tai jos hän ei pysty päättämään hoidostaan itse, hänen lähiomaisten tai muiden läheisten kanssa. Päätös kirjataan potilas/asiakasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity päätös. Hoitopäätöksistä vastaa henkilöä hoitava lääkäri, ja arvioinnissa on syytä käyttää henkilön ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan ja hoitotyön asiantuntemusta. Lääkäri arvioi, milloin turvavälineen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että turvavälinettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen.

Lääkärin pitää rajoittamisluvasta laittaa kirjaus potilas/asiakastiedostoon. Kirjauksessa on käytävä ilmi liikunnan rajoittamisen syy, perustelu ja miten pitkäksi aikaa henkilöä voidaan rajoittaa sekä miten seurataan rajoittamisen aikana. Rajoittaminen on sallittua lääkärin luvalla vain pakkotilana tai hätävarjeluna. Pakkotilanne voi olla kun oman tai toisen henkilön uhkaavan vaaran pelastamiseksi on pakko uhrata jonkun muun etu. Tällainen tilanne voi olla silloin kun henkilö todennäköisesti vaarantaisi vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden.

### 4.3 Painehaavojen ehkäisy

Painehaava (makuuhaava) on paikallinen iholla tai ihon alla oleva kudoksen vaurio. Äkillinen sairastuminen ja liikuntakyvyn rajoittuminen lisäävät painehaavan riskiä.

Painehaavojen syntyminen tai jo syntyneiden haavojen paheneminen olisi kuitenkin suurelta osin vältettävissä ja ennaltaehkäistävissä. Toimintayksikössä sekä kotiin annettavia palveluja saavien henkilöiden liikkumista ja muita aktiviteetteja tulee seurata, sillä niiden rajoittuminen johtaa usein painehaavan kehittymiseen.

Tällöin on tarkoituksenmukaista suorittaa henkilön painehaavariskin arviointi hänen ihonsa kuntoa seuraamalla, jolloin voidaan tarvittaessa ajoissa aloittaa painehaavan ehkäisytoimenpiteet. Tämän vuoksi palveluntuottajan tulee kouluttaa henkilökunta tarkistamaan asiakkaan ihon kunto painehaavariskin arvioimiseksi sekä jo syntyneiden haavojen havaitsemiseksi. Painehaavariskien arviointiin käytetään Braden-arviointilomaketta.

### 4.4 Päihteet ja turvallisuus

Toimintayksikössä saattaa tulla tilanteita, jolloin asiakkaan päihtymys aiheuttaa vaaratilanteita ja tapaturmia. Toimintayksiköissä tulee varautua uhkaaviin tilanteisiin ennakoivasti. Mahdollisissa väkivaltatilanteissa toimitaan työyhteisön toimintaohjeiden mukaan. Toimintayksikössä tehtävä päivittäinen tilanneanalyysi estää vaara- ja uhkatilanteiden syntymistä. Tilannetiedot tulee välittää aina seuraavaan työvuoroon tulevalle.



#### 4.5 Asiakkaan väkivaltaisuus

Väkivaltaan johtavat asiakkaan aiheuttamat ristiriitatilanteet syntyvät usein mm. väärinymmärryksestä, asiakkaan toimien rajoittamisesta, hänelle annetusta kiellosta tai jonkin tapahtuman laukaiseman ahdistuskohdauksen seurauksena. Väkivaltatilanteiden paras ehkäisy on tilanteiden ennakointi. Suurin osa väkivaltatilanteista on ratkaistavissa rauhallisesti, kun asiakkaaseen on vielä keskusteluyhteys. Provosointi voi toimia väkivaltaa laukaisevana ja kiihdyttävänä tekijänä.

Palveluntuottajan tulee suunnitella väkivaltatilanteiden varalta sopiva ryhmäkoko asiakkaiden toimintakyky ja ominaisuudet huomioon ottaen. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa tarkistetaan turvallisuus-suunnitelmaan sisältyvän väkivaltatilanteita koskevan ohjeistuksen ajantasaisuus ja toimivuus, parannetaan työ- ja toimintakulttuuria sekä henkilöstön osaamista koulutuksella. Toimintayksikkö tarkistaa asiakkaan palvelu- tai hoitosuunnitelmien ajantasaisuuden, jolloin arvioidaan tarvitseeko häiriöitä aiheuttava asiakas esim. lääkärin konsultaatiota ja sen myötä lääkinnällistä hoitoa taikka muuta apua.

Väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn organisaatiossa kuuluu fyysisten vammojen hoitaminen ja tapahtuneen väkivaltatilanteen käsittely erilaisissa keskustelutilanteissa. Lisäksi väkivaltatilanteet dokumentoidaan ja niistä informoidaan esimiehiä ja työsuojeluorganisaation edustajia. Lähiesimiehellä on tärkeä rooli väkivaltatilanteen jälkikäsittelyn toteutumisessa.

#### 4.6 Asiakkaan katoaminen hoitopaikasta

Toimintayksiköllä tulee olla toimintaohje toimenpiteistä, joihin henkilökunta ryhtyy havaittuaan hoidossa olevan henkilön kadonneen. Suunnitelmaan kirjataan myös toimenpiteet, joiden avulla pyritään jo ennakolta estämään katoamisten tapahtumista.

Katoamistilanteessa toimintayksikön esimies tai muu paikalla oleva turvallisuudesta vastaava henkilö ilmoittaa asiasta koko toimintayksikön henkilökunnalle ja tarvittaessa myös poliisille.

Katoamisen varmistuttua toimintayksikön henkilöstö käynnistää rakennuksen ulkopuolelle suuntautuvan etsinnän ennalta sovittujen ja harjoiteltujen menettelytapojen ja työnjaon mukaisesti.

#### 4.7 Kadonneen henkilön etsintä ja katoamisen estäminen

Toimintayksiköllä tulee olla lähietsintään toimintaohje asukkaan katoamisen varalta. Toimintaohjetta laadittaessa tulee pyytää asiantuntija-apua poliisilta ja pelastuslaitokselta.

Lähietsintä käynnistetään toimintayksikössä tehtyjä ohjeita noudattaen. Jos henkilöä ei pikaisesti tavoiteta etsinnöistä huolimatta, toimintayksikön esimies tekee asiasta ilmoituksen hätäkeskukseen, joka välittää tehtävän poliisille.

Ennakoivina toimenpiteinä toimintayksikön ulko-oveen voidaan asentaa oven aukeamisesta kertova merkkiääni tai ovimaton alle henkilön liikkumista osoittava tunnistin. Oviaukkojen kohdalla voidaan käyttää säh-

kösilmaa, joka valonsäteen katketessa ilmoittaa kulkijasta. Asiakkaan käyttöön voidaan antaa esim. gps-ranneke, jonka hän voi kuitenkin usein helposti irrottaa. Katoamista voidaan estää jossain määrin myös sisä- ja ulkoympäristön suunnittelulla. Esimerkiksi ovien paikkoja voidaan suunnitella ja ovia verhota siten, että niiden pikainen hahmottaminen on hankalaa poistumista yrittävälle.

**Ulkoalue on suositeltavaa aidata mahdollisuuksien mukaan** ja sulkea portilla, jonka avaaminen edellyttää näppäryyttä. Ulkoilualan viihtyisyys ja virikkeellisyys vähentää osaltaan halukkuutta poistumiseen toimintayksiköstä.

Etsintään johtaneen katoamistilanteen jälkeen tehdään tapaukseen osallistuneiden kesken esimiehen johdolla jälkiarviointi lähietsinnän suorittamisesta sekä huolehditaan katoamisen aiheuttaneen kriisin purusta. Siinä arvioidaan mm. katoamisen ennaltaehkäisyn riittävyys, etsintätoimenpiteiden onnistuminen sekä mahdolliset puutteet ja tarvittaessa tarkistetaan asiaa koskevia ohjeistuksia. Toimintayksikön koko henkilökunta perehdytetään ohjeisiin.

## 5 Riskien hallintakeinot

### 5.1 Sopimusperusteinen varautuminen

Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelua. Siun sote huolehtii yhdessä palveluntuottajien kanssa siitä, että **asiakkaat saavat toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edellyttämät palvelut kaikissa tilanteissa, myös normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.**

Siun soten kuntayhtymällä on vastuu palvelun järjestämisestä myös ostopalvelujen osalta. Järjestämisvastuuseen kuuluu velvoite valvoa tehtyjä sopimuksia. Palveluntuottajalla puolestaan on vastuu palvelun laadusta sekä tuotetun palvelun lain- ja sopimuksen mukaisesta toteutumisesta.

Tilanteissa, jossa Siun sote hankkii palveluja sopimuksella yksityiseltä palveluntuottajalta, sovitaan varautumisesta ja palveluiden jatkuvuudenhallinnasta, toimintavarmuudesta, luotettavuudesta ja laadusta palveluntuottamista koskevassa sopimuksessa.

Siun soten tavoitteena on varautumisen avulla turvata palveluiden ja tehtävien jatkuvuus kaikissa tilanteissa, myös niissä tilanteissa, jossa sopimuskumppani ei selviydy sopimuksen mukaisista velvoitteistaan. Siun sote pyrkii varautumaan poikkeuksellisiin tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa ja tiiviimpää yhteistoimintaa sekä viestintää (esimerkiksi suuronnettomuus ja pandemia).

## 5.2 Turvallisuussuunnitelmat

Toimintayksikön turvallisuussuunnitelma on osa omavalvontaa ja se tukee myös toimintayksikön jatkuvuudenhallinta- ja valmiussuunnittelua. Sitä täydentävät yksityiskohtaiset suunnitelmat, turvallisuusohjeet ja -kansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten. Turvallisuussuunnitelma perustuu riskien tunnistamiseen ja arviointiin.

Turvallisuussuunnitelma kattaa suunnitelman omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteisiin ja pelastustoimenpiteisiin normaaliolojen häiriötilanteissa. Turvallisuussuunnitelman toimintamallit laaditaan siten, että niihin voidaan turvautua myös valtakunnallisissa häiriötilanteissa sekä poikkeustilanteiden aikana.

Turvallisuussuunnitelman laadinnassa tulee ottaa huomioon toimintayksikön koko ja tehtävät sekä niiden laajuus samoin kuin ympäristöstä ja olosuhteista aiheutuvat sekä toiminnasta ympäristöön kohdistuvat riskit. Suunnitelman laadinnassa on tärkeää yhteistyö eri viranomaisten, erityisesti terveydenhuollon, poliisin ja pelastustoimen kanssa.

Turvallisuussuunnitelmat on päivitettävä ja tarkastettava aina, kun siihen on perusteltua syytä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelma tai sen yhteenveto, johon on kirjattu pelastussuunnitelmassa ja poistumisturvallisuussuunnitelmassa edellytetyt tiedot, on toimitettava viranomaisille paikallisen pelastusviranomaisen ohjeen mukaisesti.

**Turvallisuusohjeiden on oltava koko henkilöstön tiedossa ja käytettävissä.**

Turvallisuussuunnitelmaan kirjataan havaitut toimintayksikköön kohdistuvat merkitykselliset riskit sekä kuvataan toimintaohjeet ja -mallit niiden toteutumisen varalta. Palveluntuottaja seuraa säännöllisesti riskejä ja niiden vaikutuksia toiminnalle ja turvallisuudelle ja korjaa tarvittaessa antamansa ohjeistukset tapahtuneita muutoksia vastaaviksi.

### 5.2.1 Palo- ja pelastussuunnitelmat

Pelastustoimesta annetun valtioneuvoston asetuksen (407/2011) 1 §:ssä mainituille yksiköille on laadittava pelastussuunnitelma. Näistä mm. sairaaloille, vanhainkodeille, asumisyksikön muotoon järjestetyille palvelu- ja tukiasunnoille sekä muille edellä mainittuja vastaaville kohteille on laadittava lisäksi poistumisturvallisuusselvitys, jossa selvitetään, miten rakennuksen tai tilan käyttötapa ja niissä oleskelevien henkilöiden toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät otetaan huomioon vaaratilanteisiin varautumisessa ja poistumisjärjestelyissä. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan muuttuessa oleellisesti. Selvitys ja sen muutokset toimitetaan alueen pelastusviranomaiselle.

Pelastuslainsäädäntö edellyttää pelastussuunnitelmaa ja tarvittaessa poistumisturvallisuussuunnitelmaa henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojelemiseksi häiriötilanteissa. Velvoitteiden hallitsemiseksi asiakirjat kootaan turvallisuussuunnitelmaan, jonka toimintayksikkö laatii turvallisuustyön pohjaksi niin toiminta yksikössä kuin myös sen ulkopuolelle kohdistamissaan palveluissa.

Palo- ja poistumisturvallisuudesta huolehtiminen on tärkeä osa kiinteistön pelastussuunnitelmaa, johon myös uudet työntekijät, mukaan lukien opiskelijat, harjoittelijat ja lomittajat **perehdytetään**. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys liitetään osaksi toimintayksikön turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmaa.

### 5.3 Valmiussuunnittelu

Lakisääteisellä valmiussuunnittelulla varaudutaan normaalioloissa eri turvallisuustilanteisiin valmiuslain mukaisesti (1080/1991). Valmiussuunnittelua tehdään sekä poikkeusoloja ajatellen että normaaliolojen suuremmista onnettomuuksista selviytymistä varten.

Varautumisella varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa turvallisuustilanteissa. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset sekä materiaallinen varautuminen. Valmiussuunnittelussa ja varautumisessa tehdään yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Valmiussuunnittelun tavoitteena on vastata kaikkiin mahdollisiin tiedossa oleviin uhkiin.

Valmiussuunnitelmassa turvallisuustilanteet jaetaan normaalioloihin, häiriö- ja poikkeuoloihin. Normaalioloissa esiintyviä uhkia voidaan ehkäistä ja torjua viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja resurssein. Häiriötilanteessa väestön turvallisuus ja yhteiskunnan toimivuus on vaarassa esimerkiksi sähkönjakelun pidempiaikaisen katkeamisen vuoksi. Poikkeusolot vallitsevat kun valtioneuvosto antaa valmiuslain nojalla asetuksen lain soveltamisesta. Tällöin on kysymyksessä sellainen turvallisuustilanne, jonka hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja resurssein.

#### 5.3.1 Häiriötilanteet ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen

Toimintayksiköiden tulee arvioida tunnistamiensa riskien mahdollisia vaikutuksia turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet riskien toteutumisen varalta. Toimintayksikön tulee selvittää, miten häiriötilanteisiin varaudutaan, miten niiltä suojaudutaan sekä miten toiminnan jatkuvuus voidaan turvata kaikissa olosuhteissa.

Normaaliolojen häiriötilanteita voivat aiheuttaa mm. tapaturmat ja onnettomuudet, arvaamattomasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvät henkilöt, rikollisuus, tuhotyöt, ilkkivalta, tulipalot, jakeluhäiriöt tai luonnon ääriolosuhteet.

#### 5.3.2 Katastrofivalmius, poikkeusolot ja muut erityistilanteet

Palveluntuottajan on huolehdittava suuronnettomuus- ja evakointisuunnitelmien sekä valmiussuunnitelmien mukaisista velvoitteista sekä osallistuttava sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan kuuluvien valmiussuunnitelmien laatimiseen ja ylläpitoon.

Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamisesta myös valmiuslain (1552/2011) tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa ja tavoin.

### 5.3.3 Evakuointi

Toimintayksikön asiakkaiden ja henkilökunnan evakuointiin valmistaudutaan ja varsinaisen evakuoinnin edellyttämät toimenpiteet selvitetään normaaliolojen häiriötilanteita varten laaditussa turvallisuussuunnitelmassa siten, että evakuointimenettelyjä voidaan soveltaa myös poikkeusolojen häiriötilanteisiin.

## 5.4 Omavalvonta

Omavalvonta on osa palveluyksikön turvallisuuskulttuuria. Omavalvonnassa riskienhallinta kohdistuu kaikkien omavalvontavelvoitteeseen sisältyvään toimintaan. Näihin kuuluvat mm. henkilöstö, asiakkaat, toimitilat, teknologiset ratkaisut, laatutavoitteet sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Tärkeä osa asiakasturvallisuuden kokonaisuutta on myös tietosuojan ja asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä huolehtiminen.

**Palveluntuottajalla on lakisääteinen, toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma.** Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumisesta ja tuloksista Siun soten edellyttämällä tavalla säännöllisesti vuosittain.

Omavalvonnan tavoitteena on, että toimintayksiköissä ehkäistään epäasianmukainen menettely, havaitaan epäkohdat ja puututaan niihin mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti ja näin varmistetaan toiminnan laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat riskienhallinnan tehtävät, joilla palveluntuottaja arvioi ja ohjaa palveluprosesseja laadun ja turvallisuuden näkökulmasta.

**Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä pidettävä asiakirja.** Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman lisäksi yksikössä tulee olla seuraavat asiakirjat:

- vuosittainen toimintasuunnitelma ja toimintakertomus,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdytysuunnitelma,
- pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma,
- kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta sekä siivoussuunnitelma.

Omaavontasuunnitelman lisäksi potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

### 5.5 Palvelu- tai hoitosuunnitelma sekä terveys- ja hoitosuunnitelma (TESU)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200) 7 § määrittelee, että toistuvia tai säännöllisiä palveluita tarvitsevalle asiakkaalle on laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma.

Siun sote laatii asiakkaalle palveluntarpeen arvion ja **palvelu-tai asiakassuunnitelman, joissa määritellään hoidon, palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet sekä asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukitoimet.**

**Palveluntuottaja tekee yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa yksilöllisen hoito-, kuntoutus- tai palvelusuunnitelman** (toteuttamissuunnitelman) muuton jälkeen kuukauden kuluessa, jolloin nimitään asiakkaan omahoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja sovitaan samalla suunnitelman tarkistamisen ja arvioinnin ajankohdat.

**Terveys- ja hoitosuunnitelma** on kansalliseen käyttöön tarkoitettu työväline, jonka tavoitteena on kehittää erityisesti pitkäaikais- ja monisairaiden potilaiden/asiakkaiden hoitoa ja voimaannuttaa heitä omasta terveydestään huolehtimiseen. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan/asiakkaan, tarvittaessa hänen läheisensä ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön/-henkilöiden kanssa. Potilaan/asiakkaan omahoitajan on tärkeä olla läsnä hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelma on osa potilasasiakirjaa, joten sen laatimisesta ja ylläpidosta vastaa potilasta/asiakasta hoitava terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoitosuunnitelman laatimisesta ja sen asianmukaisuudesta vastaa viime kädessä potilasta/asiakasta hoitava lääkäri.

### 5.6 Toimitilahygienia

Siun sote edellyttää, että hyvä hygienia kuuluu kaikille toimintayksikössä työskenteleville ja siellä asuville, siellä vieraileville ja kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Toimintayksikön henkilökunnan tulee tuntee hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet sekä pitää huolta, että puhtauden ja siisteyden ylläpitoa koskevia ohjeita noudatetaan toimintayksikössä ja kotikäynneillä järjestelmällisesti. Henkilökunnassa tulee olla työntekijöitä, jotka osaavat toimia hoitotilanteissa sairaalabakteereita ja tarttuvia tauteja sairastavien asiakkaiden kanssa ja tunnistaa vaaratilanteita sekä toteuttaa vaativaa aseptiikkaa edellyttäviä hoitotoimenpiteitä.

Hoivattaessa esim. tarttuvaa infektioita sairastavaa asiakasta voidaan käyttää suojaimina suojakäsineitä sekä työasun tai omien vaatteiden likaantumisen estävää asiakaskohtaista kertakäyttöistä suojaesiliinaa. Imaiteitse tarttuvaa sairautta potevaa asiakasta hoivattaessa voidaan käyttää myös hengityksensuojainta.

**Siivouksen omaavontasuunnitelma** suositellaan tehtäväksi koko toimintayksikölle sen tilojen käyttötarkoituksesta riippumatta.

Toimintayksikkö huolehtii, että palveluasumisen asumisyksikössä asuvien asiakkaiden vuoteiden huolto tehdään pääsääntöisesti asiakkaan huoneessa ja vuoteen siisteys vastaa omavalvontasuunnitelman mukaista tasoa.

**Toimintayksikön jätehuolto** ja sitä varten tarvittavat jätetilat järjestetään hyväksytyyn rakennusluvan ja kunnan jätehuoltomääräysten mukaisesti, jonka käsittely ovat kunnan vastuulla. **Jätteiden lajittelussa noudetaan** kunnan antamia ohjeita.

**Toimiva jätehuolto** perustuu toimintayksikön oman tarpeidensa perusteella laatimaan **jätehuoltosuunnitelmaan**. Suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Toimintayksikön tulee **nimetä** jätehuollon seuranta ja raportointia, ylläpitoa, kehittämistä sekä ohjeistamista ja koulutusta varten riittävästi **vastuuhenkilöitä**.

### 5.7 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma

Sosiaalihuollon toimintayksiköissä annettava lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa ja kokonaisvastuun osalta siinä noudatetaan samoja käytäntöjä kuin terveydenhuollon yksiköissä. Lääkehoidon tehtävät perustuvat toimintayksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka kattaa yksikön lääkehoidon kokonaisuuden, suunnittelun ja toteutuksen sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon osaamisvaatimukset, osaamisen varmistaminen ja ylläpito sekä lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi.

**Toimintayksikön esimies vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta.** Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu THL:n oppaaseen ”Turvallinen lääkehoito- Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (2015). Suunnitelmassa kuvataan yksikön toiminta, lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja kehittäminen, lääkehoidon toteuttamisen prosessi yksikössä, pkv- ja N-lääkkeet, yksikön riskilääkkeet ja muut erityishuomiota vaativat lääkkeet, yksikön lääkintälaitteet, yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja suojausmenetelmät sekä varautuminen häiriötilanteisiin.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tarkistuksen suorittavat suunnitelmista vastuulliset esimiehet.

Palveluntuottaja voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut terveyskeskuksen johtavan/ylilääkärin kanssa, palkkaamalla vastaavan lääkärin tai ostamalla vastaavat palvelut yksityiseltä taholta.

Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa.

**Lääkehoitoon koulutetut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisessa sosiaalihuollon yksiköissä.** Toimintayksikön perehdyttämissuunnitelmaan on suositeltavaa kirjata lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt lääkehoidon osa-alueet, jotka uuden tai määräaikaisen työntekijän tai opiskelijan tulee hallita.

Työnantajan on varmistettava säännöllisesti, että työntekijä hallitsee työyksikössä ja tehtävässään tarpeelliset lääkitysturvallisuuteen olennaisesti kuuluvat työtehtävät. Osaaminen varmistetaan myös silloin, kun työntekijä palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen.

Asiakkaan itsensä kustannettavia lääkkeitä hankittaessa toimitaan Kelan ja THL:n Kanta-sivuston asiointiohjeen mukaan. Lääkkeitä hankittaessa, tilattaessa ja kuljetettaessa on varmistettava, etteivät lääkkeet joudu asiattomien käsiin, potilaiden tietosuoja toteutuu ja lääkkeet kuljetetaan oikealla tavalla. **Lääkkeitä säilytetään** tarkoituksenmukaisissa ja **lukittavissa**, asianmukaisissa **tiloissa**, esimerkiksi elektronisesti ohjatussa ns. älylääkekaapissa valmistajan ohjeiden mukaisissa säilytysolosuhteissa huomioiden myös lämpötila sekä hygieniataso. Lääkkeiden säilytystilojen kulunvalvonta ja avaimet järjestetään vain niitä työn puolesta tarvitseville.

Toimintayksikössä tulee olla menetelmä lääkityspoikkeamien raportoimista ja käsittelyä varten. Henkilökunnan on välittömästi ilmoitettava toimintayksikön johdolle havaitessaan lääkehoidossa puutteita tai virheitä tai lääkkeiden epätoivottua vaikutusta asiakkaaseen.

Havaituista tai epäilyistä lääkkeiden haittavaikutuksista tulee tehdä ilmoitus Fimean haittavaikutusrekisteriin. Vakavat vaaratilanteet tulee käsitellä toimintayksikössä vastaavien tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi.

Lääkkeiden annosjakelua suositellaan lääkehoiton turvallisuuden parantamiseksi.

## 5.8 Haittatapahtumien seuranta ja raportointi

Siun sote edellyttää, että palveluntuottajalla on selkeät menettelytavat vaaratapahtumien raportointia, seuranta ja käsittelyä sekä tiedon hyödyntämistä varten. Palveluntuottaja määrittelee luokittelukriteerit, jotka palvelevat toiminnan kehittämistarpeita ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottaja määrittellee myös vaaratapahtumailmoitusten käsittelyn vastuut ja tehtävät.

Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät vaara- tai läheltipititilanteet, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

Vaaratapahtumien ilmoittaminen perustuu työntekijän aloitteellisuuteen, mutta kokonaisvastuu asiakas- ja potilasturvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajalla on vastuu siitä, että vaaratapahtumista saatua tietoa käsitellään ja käytetään yksikön kehittämisessä. Tapahtumien analyysissä tarkastellaan toiminnan rakenteita, prosesseja ja niiden vaaratekijöitä sekä niiden varalle luotuja varmistuksia ja suojauksia. Raportoinnista saatava tieto on osa kehittämistoimia ja vuosittaista toimintasuunnittelua.

Palveluntuottajalla tulee olla menettelytavat, joiden avulla asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus kertoa havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja saada palautetta.

Organisaatiossa perehdytetään ja koulutetaan uudet työntekijät ja opiskelijat poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoitusmenettelyyn ja raportointiin.



Haattatapahtumista tehdään asiakas- ja potilasasiakirjoihin säädöspohjan mukaisesti tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät merkinnät. Haattatapahtumien raportointi tukee yhteisen toiminnan ja turvallisuuden kehittämistä. Siun sotelle toimitetaan analyysin tulokset vuosittain.

Vaaratapahtumien raportoinnissa käytetään valtakunnallista potilas- ja lääkehoidon turvallisuussanastoa.

Vaara- tai haattatapahtumat kirjataan paperilomakkeelle tai sähköisesti. Raportoitavat tapahtumat kuvataan ja luokitetaan selkeästi. Tarvittaessa käytetään täsmentäviä alaluokituksia ja esimerkiksi HaiPro-luokitus. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot tulee kuitenkin säilyttää riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa, seurannassa ja tieteellisessä tutkimuksessa.

## 5.9 Valvonta

Palveluntuottaja antaa Siun sotelle säännöllisesti laskun mukana selvitykset tuotetuista palveluista ja toimittaa erikseen pyydettyä vuosittaisen toimintakertomuksen, haattatapahtumaraportit, asiakastytyväisyykselyjen tulokset ja sekä muut Siun soten tarvitsemat tiedot. Siun sotella on oikeus seurata palveluntuottajan toimintaa Siun soten sijoittamien asiakkaiden palveluasumisen yksiköissä sopimuskauden aikana laadunvalvontamenetelmin (esim. asiakaspalautteet, -kyselyt, ohjaus- ja neuvontakäynnit, muu auditointi). Siun sotella on myös aina oikeus tehdä valvontakäynti palveluntuottajan tiloihin ja toimintaan ennalta ilmoittamatta. Erityisestä syystä Siun sotella on oikeus tutustua palveluntuottajan kirjanpitoon.

Palveluyksikön tulee varmistaa, että asiakkaan palvelu ja hoito voidaan toteuttaa turvallisesti, laadukkaasti ja häiriöttä. Palveluntuottaja valvoo toimintaansa sisäinen valvonnan avulla. Sisäinen valvonta on riittävää, kun palveluntuottaja on suunnitellut ja järjestänyt toiminnot niin, että valvonnan avulla hallittavissa oleviin riskeihin on varauduttu ja toimintaohjeet on laadittu eri tilanteita varten.

Toiminnan valvonta toteutetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisesti.

Palveluntuottaja neuvottelee etukäteen toiminnan muutoksista Siun soten kanssa.

## 5.10 Vastuuhenkilöiden vaihdokset

Palveluntuottajan tulee käyttää nimeämiään vastuuhenkilöitä. Edellä mainittu ei estä sairaudesta, perhevaapaasta tai henkilön irtisanoutumisesta johtuvia henkilövaihdoksia, mutta palveluntuottajan tulee esittää tilalle vastaavan pätevyyden ja kokemuksen omaavaa henkilöä. Ilmoitukset vastuuhenkilövaihdokista tulee tehdä AVI:lle ja Siun sotelle viivytyksettä, samoin yksikön toimintalupa tulee saattaa ajantasalle viivytyksettä.

Siun sotella pitää olla hyväksyttävä ja perusteltu syy sille, ettei henkilön vaihtamiseen suostuta. Siun sotella tulee olla perusteltu syy olla hyväksymättä esitettyä uutta henkilöä esim. kokemuksessa tai pätevytydessä olevia puutteita.

### 5.11 Riittävä ja osaava henkilöstö

Palveluntuottajalla on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä, luvan edellyttämä henkilöstö, jolla on tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen. Henkilöstöllä on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaisuudelle on perusteltu syy. Henkilökunnan työnkuvat on määritelty kirjallisesti. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön poissaolojen aikana sijaisjärjestelyistä.

Toimintayksikössä on sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa ympärivuorokautisesti kaikkina päivinä. Asumispalveluyksikössä on riittävä määrä sairaanhoitajia arvioimaan asiakkaiden terveydentilan muutoksia ja varmistamaan sairaanhoidollisten palveluiden toteutuminen kaikkina päivinä.

Palveluntuottajalla on välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön lisäksi riittävästi avustavaa henkilöstöä ateria-, siivous- ja vaatehuoltoa varten viikon jokaisena päivänä.

Asumispalveluyksikön välittömään asiakastyöhön osallistuneen henkilöstön toteutunut mitoitus tulee olla aina vähintään AVI:n luvan ja vähintään lainsäädännössä mahdollisesti asetetun hoitajamitoituksen minimimäärän mukainen. Henkilökuntamitoitus voi olla suurempi kuin AVI:n lupa edellyttää.

Hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista toteutunutta mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu vastaavan osaamistason omaavilla sijaisilla. Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten suosituksia.

#### 5.11.1 Henkilökunnan pätevyys ja osaamisen varmistaminen

Palveluntuottaja noudattaa henkilöstön tehtävärakenteen suunnittelussa ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaeissa ja -asetuksissa määriteltyjä kelpoisuusvaatimuksia. Alan koulutuksena pidetään sosiaali- ja terveysalan tutkintoa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta annettujen, kulloinkin voimassa olevien lakien ja asetusten mukaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluyksiköllä on riittävät henkilöresurssit palvelun tuottamiseen. Henkilökunnan pätevyyden tulee täyttää lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden velvoitteet.

Henkilökunnalla tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomenkielen taito sekä riittävä suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän käytäntöjen ja lainsäädännön tuntemus.

#### Rikostaustan selvittäminen

**Lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) sovelletaan työ- ja virkasuhteessa tehtävään työhön, johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohteisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa.**

Palveluntuottajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:ssä tarkoitettu ote rikosrekisteristä, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään työ- tai virkasuhteeseen joihin kuuluu edellä mainittuja tehtäviä tai kun hänelle annetaan niitä ensi kerran.

### 5.11.2 Ammattiin ja toimenkuvaan liittyvät lakisääteiset koulutukset ja perehdytys

Palveluntuottajilla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on Palveluntuottajalla.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä viranhaltijan ja työntekijän ammattitaitoa ja osaamista. Säännöllistä osaamista ja ammattitaitoa ylläpitäviä koulutuksia ovat esimerkiksi säännöllisin väliajoin suoritettavat lääkelupakoulutukset.

Palveluntuottaja perehdyttää uudet työntekijät toimintayksikön turvallisuuskulttuuriin ja varmistaa täydennyskoulutusta järjestämällä, että heidän tietonsa ja taitonsa vastaavat kaikilta osin myös toimintayksikön turvallisuuden ylläpitämisessä edellytettävää tasoa.

Palveluntuottaja järjestää uusille työntekijöille perehdytystä, koulutusta ja käytännön harjoituksia, jossa annetaan tietoa turvallisuuskulttuurista ja tärkeimmistä turvallisuuteen liittyvistä seikoista.

### 5.11.3 Toimipaikkakohtainen perehdytys

Työsuojelulainsäädännössä (Työturvallisuuslaki 2002/738) on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. **Toimintayksikön esimies vastaa perehdyttämien ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta.**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon riittävästi. Perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä. Palveluyksikössä tulee olla perehdytysmateriaalia.

## 5.12 Työturvallisuus ja henkilösuojainten käyttö

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Huolehtimisvelvollisuuden piiriin kuuluvat mm. työssä esiintyvä väkivalta, väkivallan uhka sekä epäasiallinen kohtelu.

Palveluntuottaja huolehtii työpaikan työilmapiiristä ja puuttuu häirintään tai epäasialliseen kohteluun, josta voi aiheutua työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa. Myös työntekijöillä on yhtäläinen velvollisuus välttää edellä mainitun kaltaisten tapahtumien syntymistä.

Palveluntuottajan on ensisijaisesti estettävä vaaran tai haitan syntyminen poistamalla vaaran lähde. Toissijaisesti on pyrittävä torjumaan ilmenevät vaaratekijät tai minimoimaan niiden aiheuttama riski. Palveluntuottajalla riittävä ja toimiva työterveyshuolto.

Henkilösuojainten valinnasta ja käytöstä annetussa valtioneuvoston päätöksessä (1407/1993) on säädetty, että jos tapaturman tai sairastumisen vaaraa ei voida välttää tai riittävästi rajoittaa teknisillä työolosuhteisiin kohdistettavilla suojelutoimenpiteillä tai työn organisoinnilla, **työnantajan on hankittava** työssä esiintyvien vaarojen arvioinnin perusteella **työntekijän käyttöön tarkoituksenmukaiset henkilösuojaimet**.

Suojaimet on tarkoitettu pääasiassa henkilökohtaiseen käyttöön. Työnantajan on varmistauduttava suojainten asianmukaisesta toimintakunnosta ja tarvittaessa suojaimet on uusittava. Työntekijän tulee huolellisesti hoitaa käyttöönsä saamaansa henkilösuojainta ja viipymättä ilmoittaa siinä havaitsemistaan vioista ja puutteista työnantajalle. Henkilösuojaimesta ja sen käytöstä on annettava työntekijälle riittävästi opetusta ja ohjausta.

### 5.13 Harjoittelu toimimiseen häiriötilanteissa

Rakennuksen omistaja, haltija ja toiminnanharjoittaja ovat pelastuslain (379/2011) mukaisesti velvollisia ehkäisemään tulipalojen syttymistä ja muiden vaaratilanteiden syntymistä sekä varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Heidän on myös varauduttava kykyjensä mukaisesti pelastustoimenpiteisiin ja ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi vaaratilanteissa sekä toimenpiteisiin pelastustoiminnan helpottamiseksi.

Henkilökunnan ja muiden toimintayksikössä toimivien tulee tietää toimintamallit riskien ja häiriötilanteiden varalta ja osattava toimia niiden mukaisesti. Tämän johdosta toiminayksiköissä järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa **poistumisharjoitus vähintään kerran vuodessa**. Harjoituksista suositellaan tehtäväksi yhteenveto, jonka perusteella selvitetään, onko poistumiseen liittyviä menettelyjä syytä edelleen parantaa.

Mikäli toimintayksikössä on vuoteeseen hoidettavia henkilöitä, hoidettavilla tulee olla vuoteessa pelastuslakanat/-patjat. Yksikön työntekijöiden tulee harjoitella säännöllisesti henkilön siirtämistä pelastuslakanalla ja -patjalla.

Harjoituksissa suositellaan käsiteltäväksi muun muassa seuraavia aiheita: avun hälyttäminen ja ensiavun antaminen sairaskohtauksen saaneelle tai loukkaantuneelle lapselle tai aikuiselle (mm. defibrillaattorin käytön harjoittelu) paloilmoituksen tekeminen ja alkusammutuksen käynnistäminen/poistuminen toiseen palo-osastoon, poistuminen rakennuksesta ja siirtyminen sovitulle kokoontumispaikalle.

Toimintayksikön poistumistiet merkitään helposti havaittavin opastein. Yksikköön suositellaan kiinnitettäväksi näkyville paikoille kerroksen/rakennuksen pohjapiirros, johon on selkeästi merkitty alkusammutusvälineiden sijoituspaikat sekä poistumisteiden sijainti. Rakennuksen palo-ovet on pidettävä aina suljettuina. Poistumisteillä ei säilytetä tavaroita, koska ovet on pystyttävä avaamaan hätätilanteessa sisältäpäin ilman avainta.

Toimintayksikön tulee harjoitella myös asiakkaan katoamisen varalta etsintää ennalta sovittujen ja harjoiteltujen menettelytapojen ja työnjaon mukaisesti.

#### 5.14 Materiaalinen varautuminen

Sosiaalihuollon asiakkaat tarvitsevat usein tukea päivittäisissä toiminnoissaan ja heillä on usein liikuntakyvyn rajoitteita. Häiriötilanteet vaikuttavat siksi heidän selviytymiseensä muita enemmän. Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna palveluiden tulee toimia häiriöidenkin aikana.

Siun soten ja Palveluntuottajan tulee varautua lisääntyvien äärimmäisten sääilmiöiden vaikutuksiin. Toimintojen jatkuvuuden varmistaminen sääilmiöiden ääritilanteissa oikea toiminta on osa palvelun laatua.

Yleisimpiä säiden ääri-ilmiöitä ovat sähkökatkot ja pitkään jatkuvat hellejaksot. Sähkökatkot vaikuttavat mm. vedenjakeluun, puhelinliikenteeseen ja ruokahuoltoon. Ruoan valmistus ja lämmitys eivät onnistu ja sähkökatkosten pitkittyessä ruoan asianmukainen säilyttäminen vaarantuu. Hellejakson aiheuttama korkea sisäilman lämpötila vaikuttaa haitallisesti asiakkaiden ja henkilökunnan vointiin ja jaksamiseen.

Palveluntuottaja laatii suunnitelman lisätyövoiman rekrytoimiseksi ja kouluttaa henkilökunnan häiriötilanteiden varalta sekä varautuu viilentämään toimintayksikön sisäilmaa esimerkiksi erillisten jäähdytyslaitteiden ja ilmalämpöpumppujen avulla. Palveluntuottaja voi hankkia varavirtalähteen, aggregaatin sähkökatkojen varalta. Mikäli kiinteistöissä on esimerkiksi puuhella tai leivinuuni, ruoan valmistus pystytään toteuttamaan häiriöttömästi. Toimintayksiköissä tulee olla taskulamppuja, paristoja ja patteriradioita häiriötilanteiden varalta.

Palveluntuottaja on suunnitellut etukäteen asiakkaiden ruokahuollon, hoitotarvikkeiden ja logistiikkaketjujen hoitamisen häiriöttämän toiminnan jatkumiseksi.

#### 5.15 Toimitilaturvallisuus

Rakenteellinen turvallisuus ja turvallisuusvalvonta ovat toimintaympäristön yleisimpiä väkivallan ennaltaehkäisyn keinoja, mutta ne vaikuttavat myös väkivallan varsinaiseen hallintaan. Tilasuunnittelussa tulisi huomioida esimerkiksi huoneiden kalustevalinnat ja niiden sijoittelu, väliovet sekä hätäpoistumistiet. Turvallisuuden vuoksi käytävät tulisi pitää siisteinä ja ylimääräiset vaaralliset esineet tulisi poistaa näkyviltä.

Palveluyksikön henkilökunnan tulee tehdä havaintoja toimintayksikkönsä rakennuksen toimivuuteen ja turvallisuuden vaikuttavista seikoista sekä tehdä ilmoituksia havaitsemistaan puutteista tai tarvittaessa itse ryhtyä toimenpiteisiin äkillisten häiriötilanteiden sattuessa.

Henkilökunnalla tulee olla tarvittavat tiedot ja taidot toimimisesta palotilanteessa toisaalta palon sammuttamiseksi tai rajoittamiseksi ja toisaalta asiakkaiden ja muiden henkilöiden turvaan saattamiseksi. Tarpeen on myös hallita toimenpiteet palon alta poistuneiden henkilöiden suojaamiseksi sekä tarvittaessa evakuoimiseksi ja kriisiavun tarpeellisuuden arvioimiseksi.

### **Kiinteistön toiminta**

Toimintayksikön kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön kunnosta ja työnantaja tilojen turvallisuudesta. Kiinteistön sisä- ja ulkotilat tulee olla suunniteltu vastaamaan käyttötarkoitustaan ja kiinteistön tekninen toimivuus on mahdollisimman häiriötöntä.

### **Ilmanvaihto ja sisäilman laatu**

Toimintayksikön hyvä ilmanvaihto poistaa sisäilmasta kosteutta ja laimentaa sisäilman epäpuhtauksia.

Suosittelavin ilmanvaihtotekninen ratkaisu sosiaalihuollon rakennuksissa on koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto, koska sillä voidaan varmistaa riittävä ilmanvaihto kaikissa sääolosuhteissa. Koneellisella, lämmitetyllä ilman sisään puhalluksella voidaan varmistaa, että tarvittava ilmamäärä voidaan tuoda sisätiloihin vedottomasti ja ulkoilman epäpuhtaudet saadaan suodatettua pois mahdollisimman hyvin.

Toimintayksikön lähellä sattuvan häiriötilanteen varalta pelastusviranomaisen voi antaa määräyksen koneellisen ilmanvaihdon katkaisemisesta. Ilmanvaihdon pysäytyskytkimen sijainti on henkilökunnan tiedossa ja sen paikka on selkeästi merkitty.

Kosteus- tai homeongelman aiheuttaman sisäilmasto-ongelman syntyemisestä tai epäilystä on heti ilmoitettava toimintayksikön esimiehelle. Kiinteistön omistajalla on velvollisuus aloittaa korjaustoimenpiteet välittömästi ja tarvittaessa hankkia niiden suorittamiseen tarvittavaa asiantuntemusta esimerkiksi korjaustarpeen laajuuden selvittämiseksi.

### **Valaistus**

Toimintayksikön toimitilojen ja ympäristön riittävä valaistus on tärkeää yleisen turvallisuuden näkökulmasta ja myös tarkkuutta vaativien toimintojen kannalta. Valaistuksella voidaan parantaa tasoerojen havaitsemista lisäämällä kontrastieroja sekä tasaamalla voimakkaita päivänvalon vaihteluita.

### **Kalusteet, varusteet ja laitteet**

Kalusteiden tulee olla varsinkin ikäihmisten asumisyksiköissä ergonomisia ja soveltua sekä asukkaiden että henkilökunnan käyttöön.

Liikkumista helpottavia tukikahvoja ja käsijohteita on oltava riittävästi sopivalla korkeudella asukkaan tarpeeseen nähden.

## **5.15.1 Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät**

Toimintayksiköissä voidaan käyttää **kulunvalvontaa**, jonka avulla valvotaan ja ohjataan oman ja ulkopuolisen henkilöstön saapumista rakennukseen ja sieltä poistumista. Kulunvalvontajärjestelmän käyttö edellyttää, että ovet toimivat lukijoilla sisäänpäin tultaessa ja kulku- ja hälytystapahtumat tallennetaan. Häiriötilanteessa kulunvalvontajärjestelmä ei saa estää ulospääsyä rakennuksesta.

Kiinteistön tilojen lukitseminen helpottaa kiinteistön valvontaa. Sen onnistuminen edellyttää lisäksi huolellista kirjanpitoa avaimista ja kulkukorteista ja niiden säilyttämistä murtautumisen varalta riittävästi suojatulla tavalla.

### 5.15.2 Henkilöturvajärjestelmät

Toimivat hälytysjärjestelmät turvaavat henkilökuntaa ja mahdollistavat lisäävun paikalle pyytämisen. Toimintayksiköissä voidaan käyttää henkilöturvajärjestelmää, jonka avulla tehdään ilmoitus uhka- tai vaaratilanteesta valvontakeskukseen, jossa on ympärivuorokautinen valvonta. Henkilöturvajärjestelmänä voi olla **turvapuhelin**, joka on kytkettynä suoralla linjalla hälytyksen vastaanottavaan pisteeseen, tai se voi olla jokin muu sähköinen poikkeavaan ilmiöön passiivisesti tai aktiivisesti reagoiva laite.

Turvallisuusjärjestelmien toiminta suositellaan testattavaksi säännöllisesti esim. 1x/kk.

### 5.15.3 Kameravalvontajärjestelmä

Kameravalvontaa säätelee laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Tallenteita saavat laissa säädetyin perustein tutkia poliisiviranomainen tai työtehtäviinsä liittyen järjestelmän käytöstä vastaava toimintayksikön henkilöstö. Mikäli toimintayksikössä on käytössä kameravalvontajärjestelmä, valvonnasta kertova tarra tulee kiinnittää näkyvälle paikalle sisäänkäynnin yhteyteen.

### 5.15.4 Palonilmais- ja ilmoitinjärjestelmät

Toimintayksikön palonilmaisilaitteet on sijoitettava siten, että palon alkaminen havaitaan nopeasti. Ilmoitinjärjestelmän antama hälytys ohjataan pelastuslaitokselle sekä rakennuksen valvonnasta ja turvallisuudesta vastaavalle taholle. Järjestelmän on käynnistettävä myös niin kuuluvat ja näkyvät hälytykset, että hälytyksen ääni on tilan käyttötarkoitus ja yleinen melutaso huomioon ottaen paikalla olevien kuultavissa ja/tai järjestelmään liittyvä valomerkki voidaan havaita kaikissa valaistusolosuhteissa. Paloilmoitinjärjestelmälle tulee nimetä vastuhenkilö ja hänelle varahenkilöt.

Pelastuslaki velvoittaa huoneiston haltijan sekä hoitolaitoksissa ja palvelu- ja tukiasumisessa toiminnanharjoittajan huolehtimaan, että tiloissa on riittävä määrä palovaroittimia tai muita laitteita, jotka mahdollisimman aikaisin havaitsevat alkavan tulipalon ja varoittavat paikalla olevia.

### 5.15.5 Sammutusjärjestelmät

Alkusammutuskalustolla tarkoitetaan yhden henkilön käyttöön tarkoitettuja sammutusvälineitä, jotka soveltuvat erityisesti pienehköjen palojen sammuttamiseen.

Alkusammutuskalustoa ovat: sammutuspeite, käsisammuttimet, pikapaloposti ja sisäpaloposti ja sankoruisku.

**Yksikössä on sprinkler-järjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, mikäli pelastusviranomaiset ovat niitä edellyttäneet. Henkilökunta harjoittelee poikkeustilanteissa toimimista ja saa paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa.** Tilojen varustaminen automaattisella sammutuslaitoksella antaa



joustoa asukkaiden kunnan suhteen, koska se antaa huomattavan turvallisuuslisän poistumisaikaan. Sammutusjärjestelmän tarkoituksena on sammuttaa suojatussa tilassa alkanut palo tai rajoittaa sitä sekä antaa hälytys tarpeellisen avun saamiseksi.

Sammutuslaitteistolla varustetussa kohteessa tulee olla kunnossapito-ohjelma säännöllistä huoltoa ja kunnossapitoa vaativia laitteiston osia varten. Laitteistolle on nimettävä kunnossapitotöistä huolehtiva laitteiston hoitaja sekä hänelle tarvittavat varahenkilöt. Automaattinen sammutusjärjestelmä ei saa olla riippuvainen sähköpääkeskuksen toimivuudesta

## 5.10 Tietojärjestelmät ja tietoturvaluus

Toimintayksiköissä tulee olla käytössä tietojärjestelmiä, jonka virheetön toiminta on edellytyksenä palvelujen onnistuneelle suorittamiselle ja tietoturvaluuden säilymiselle. Tietojärjestelmä koostuu paitsi tietojen käsittelemiseen tarvittavasta tekniikasta, kuten tietokoneista, niiden ohjelmistoista sekä tiedon turvalliseen siirtämiseen ja taltiointiin tarvittavista laitteista, palvelun tuottamiseen tarvittavista kirjallisista dokumenteista sekä palvelun tuottamiseen ja ylläpitämiseen osallistuvista henkilöistä.

**Siun sote edellyttää, että Palveluntuottaja kiinnittää sosiaalihuollon asiakastietoturvaluuteen erityistä huomiota.** Palveluntuottaja suojaa tietojärjestelmän turvallisuuden valtuudettomalta käytöltä, muuttumiselta ja tuhoutumiselta. Toimintayksikön tietoturvaluuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi toimintayksiköllä tulee olla säännöllisin väliajoin päivitettävä tietoturvaluussuunnitelma sekä elpymissuunnitelma tietojärjestelmien ennalta arvaamattomien käyttökatkojen varalta sekä ohjeet järjestelmien käyttöönotosta häiriötilanteen jälkeen. Tärkeää on, että toimintayksikölle on laadittu tietoturvaluuspolitiikka, tietoturvaohjeet ja niiden mukaisesti määritellyt henkilövastuut ja menettelyohjeet.

Toimintayksiköllä tulee olla myös tietoturvaluusasioiden käsittelemiseen koulutettu henkilöstö.

### 5.10.1 Rekisterinpito, tietojenkäsittely- ja tarkastusoikeus

**Siun sote toimii rekisterinpitäjänä** oman järjestämisvelvollisuutensa piiriin kuuluvien sosiaalihuollon palvelujen osalta. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Asiakastietojen laadukas kirjaaminen ja niiden lainmukainen käsittely kuuluu olennaisena osana hyvään palveluun. Palveluntuottajan tulee varautua Kanta-yhteensopivan tietojärjestelmän käyttöön ja huolehtia sen hetken lain mukaisen kirjaamisen käytänteet ja laatutaso.

Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelyssä kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa tietosuojaselosteen saatavilla pidosta ja asiakkaiden informoinnista henkilötietojen käsittelyssä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakasasiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakirjoja käsittelevät henkilöt antavat erillisen vaitiolositoumuksen.

Halutessaan potilaalla ja asiakkaalla on oikeus viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 11 §:n mukaan saada tietää, mitä tietoja hänestä on potilas- ja asiakastietorekisteriin kirjattu. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan Siun sotelle. Tarkastusoikeus on maksutonta asiakkaalle kerran vuodessa.

**Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja – turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Asiakkuuden päättyessä asiakirjat toimitetaan Siun sotelle viipymättä ilman erillistä korvausta.**

Siunsote palvelunjärjestäjänä vastaa ostopalveluiden osalta henkilötietolaissa rekisterinpitäjälle säädetyistä velvoitteista:

- asiakirjojen pysyvää säilyttämistä ja hävittämistä,
- palveluntuottajan asiakastietojen lainsäädännön ja sopimuksen mukaisen käsittelyn varmistamista,
- henkilötietolain mukaisten asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä palveluntuottajan kanssa sekä niihin liittyvistä päätöksistä,
- julkisuuslaissa viranomaiselle säädetyistä velvoitteista ja asiakirjojen tiedonsaantiin liittyvistä velvoitteista.

Palveluntuottaja, joka toimii palveluntuottajana tai sen alihankkijana vastaa:

- asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta palvelunjärjestäjän lukuun,
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan,
- henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta omassa organisaatiossaan.

### 5.10.2 Arkistointi

Toimintayksikössä syntyy mm. toiminnan hallinnointiin samoin kuin asiakkaiden palvelutoimintoihin liittyviä asiakirjoja. Asiakirjojen tulee olla turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytöltä. Pienten arkistonmuodostajien asiakirjat voidaan määräyksen mukaan paloturvallisessa arkistokaapissa tai paloturvallisessa holvissa.

Arkistointivastuu on Siun sotella, mutta palveluntuottaja vastaa käytännön toiminnasta. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Arkistoinnissa noudatetaan Siun soten laatimaa ohjetta yksityisten palveluntuottajien asiakirjojen tietoturva- ja arkistoinnista. Kun asiakkuus päättyy toimitetaan arkistoivat asiakaspaperit Siun sotelle.

### **5.11 Viestintä ja tiedottaminen**

Palveluntuottajalla tulee olla viestintäsuunnitelma häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteita varten. Palveluntuottajalla on yleinen päätöksenteko- ja viestintävastuu sekä vastuu tilannekuvan laatimisesta. Palveluntuottajan viestintäsuunnitelmassa kuvataan, kuka vastaa viestinnästä ja milloin sekä mistä ja miten viestitään.

## 6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida Siun sotea

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Siun sotelle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista välittömästi. Tällaisia muutoksia ovat mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen sekä lupiin ja/tai rekisteröintiin liittyvät muutokset.

Palveluntuottajalla on velvollisuus informoida Siun sotea viipymättä kirjallisesti, kun palveluntuottajan edustaja havaitsee, että palveluntuottaja ei kykene suoriutumaan sopimuksen mukaisista tehtävistään, havaitsee puutteita oman henkilökuntaan kuuluvan henkilön sopimuksen mukaisessa toiminnassa, epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä sopimuksen velvoitteissa, erityisesti suhteessa Siun soten lakisääteiseen järjestämisvastuuseen.

Palveluntuottaja ohjaa henkilöstönsä toimintaan liittyvät mahdolliset muistutukset, valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset tiedoksi välittömästi kirjallisesti Siun sotelle. Kun asiakkaat ottavat yhteyttä palveluntuottajan henkilöstöön kohdistuvien muistutusten ja valitusten osalta, Siun sote ohjaa muistutukset ja valitukset palveluntuottajan nimeämälle yhteyshenkilölle, joka selvittää valitukseen johtaneet syyt. Palveluntuottaja antaa viipymättä Siun sotelle sekä muulle selvitystä pyytäneelle viranomaiselle selvityksen valituksesta ja muista ilmoituksista. Siun sote varaa mahdollisuuden kirjallisen lausunnon antamiseen myös kohteena olevalle työntekijälle.

Palveluntuottaja antaa Siun sotelle pyydettyä tiedot henkilökuntarakenteesta ja henkilökunnan määrästä, lääkeluvista sekä hyväksyy Siun soten tekemät valvonta-, seuranta- ja/tai auditointikäynnit ja asiakaskyselyt asumisyksikköön.

Palveluntuottaja selvittää jokaisen asiakasreklamaation ilman tarpeetonta viivytyksiä sekä toimittaa Siun sotelle tiedon saapuneesta muistutuksesta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen vastaamisesta ja muistutuksen johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottaja toimittaa ne Siun sotelle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä ja, kun Siun sote niitä erikseen pyytää.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Siun sotelle raportin edellisen vuoden toimintasuunnitelman ja vuosittain tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteenvedot ja haittatapahtumien analyysit.

## 7 Sovellettava lainsäädäntö

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollossa noudatettavaa lainsäädäntöä, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon julkisen palveluntuottajan tulisi sitä noudattaa. Sopimuksen tekohetkellä voimassaolevat, olennaisimmat säädökset:

Arkistolaki (831/1994),

Asetus asunnon ja muun oleskelutilan terveydellisistä olosuhteista sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden pätevyysvaatimuksista (179/2012),

Asetuksessa elintarvikevalvonnasta (420/2011),

Asetus jätteistä (179/2012),

Asetus lääkkeen määräämisestä (1088/2010),

Asetus palovaroittimien sijoituksesta ja kunnossapidosta (239/2009),

Asetus rakennusten poistumisreittien merkitsemisestä ja valaisemisesta (805/2005),

Asetusta sähkö- ja elektroniikkaromusta (519/2014),

Asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987),

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999),

Hallintolaki /434/2003),

Isyyslaki (11/2015),

Elintarvikelaki (23/2006),

Elatustukilaki (580/2008),

Erikoissairaanhoidtolaki (1062/1989),

Jätelaki (646/2011),

Kotikuntalaki (201/1994),

Kansanterveyslaki (66/1972),

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015),

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), (565/2020)

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011),

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977),  
Laki kotikuntalain muuttamisesta (1170/2019),  
Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010),  
Laki lapsen elatuksesta (704/1975),  
Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983),  
Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta (619/1996),  
Laki lapseen kohdistuneen seksuaali- ja pahoinpitelyrikoksen selvittämisen järjestämisestä (1009/2008),  
Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (149/2014),  
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (149/2002),  
Laki lähestymiskiellosta (898/1998),  
Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019),  
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992),  
Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005),  
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015),  
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015),  
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000),  
Lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007),  
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994),  
Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010),  
Laki Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisista lastensuojeluyksiköistä (koulukodit ja vankilan perheosasto) (1379/2010),  
Laki toimeentulotuesta (1412/1997),  
Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014),  
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999),  
Laki yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta (400/2015),  
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),  
Lastensuojelulaki (417/2007),  
Lääkelaki (395/1987),

Mielenterveyslaki (1116/1990),  
Nuorisolaki (1285/2016),  
Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013),  
Perusopetuslaki (628/1998),  
Päihdehuoltolaki (41/1986),  
Rikoslaki (39/1889),  
Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999),  
Pelastuslaki (379/2011),  
Perhehoitolaki (263/2015),  
Perustuslaki (731/1999),  
Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus (STM:n julkaisuja 2006:6),  
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014),  
Tapaturmavakuutuslaki (608/1948),  
Tieliikennelaki (267/1981),  
Tietosuojalaki (1050/2018),  
Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010),  
Työterveyshuoltolaki (1383/2001),  
Työturvallisuuslaki (738/2002),  
Valtioneuvoston asetus kunnalle maksettavasta korvauksesta asiantuntija-avustajan käyttämisestä huoltorij-  
tojen tuomioistuinsovittelussa (343/2014),  
Valtioneuvoston päätös henkilösuojainten valinnasta ja käytöstä työssä (1407/1993),  
Valmiuslaki (1551/2011),  
Vammaispalvelulaki (380/1987),  
Varhaiskasvatuslaki (540/2018),  
Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten eh-  
käisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011).  
Varhaiskasvatuslaki (540/2018),  
Vesihuoltolaki (119/2001),  
Äitiyslaki (253/2018).

## Lähteet

Ahokas, L., Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työhonopastus- ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Digijulkaisu. Saatavana osoitteessa: [https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua). Viitattu 24.4.2020.

Kinnunen, M., Keistin, T., Ruuhilehto, K., Ojanen, J. 2009. Vaaratapahtumien raportointimenettely. Potilasturvallisuus. THL. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80402/979943df-4088-46df-8e5a-cd8949ed965a.pdf?sequence=1>. Viitattu 22.4.2020.

Saarsalmi, O., Koivula, R. 2016. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Teoksessa sosiaali- ja terveysministeriö. Ohjaus 19/2016. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN\\_ISBN\\_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 24.4.2020.

Siun sote. 2017. Ikääntyneiden asumispalvelut. Tarjouspyyntö.

Siun sote. 2019. Sosiaalisen asumisen palvelun vähimmäislaatuvaatimukset. Tarjouspyyntö.

Siun sote. 2020. Yksityisten palveluntuottajien asiakirjojen tietoturva ja arkistointi. Ohje.

Sopimusperustainen varautuminen. 2019. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille 2019:9. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161629/STM\\_9\\_2019\\_Sopimusperusteinen%20varautuminen%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161629/STM_9_2019_Sopimusperusteinen%20varautuminen%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 4.5.2020.

Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmaopas. 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:12. Verkkojulkaisu. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/72006>. Viitattu 4.5.2020.

Rapeli, M., Mussalo-Rauhamaa, H., Innola, E. 2016. Yksityisten sosiaalihuollon asumis- ja laitospalveluja tuottavien yritysten varautuminen säätiloista johtuviin häirötilanteisiin. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79080/Yksityinen\\_sosiaalihuoltoraportti\\_2016\\_final\\_01122016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79080/Yksityinen_sosiaalihuoltoraportti_2016_final_01122016.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 23.4.2020.

Uotinen, S., Hassi, L., Hoppu-Mäenpää, L., Huhtala, H., Huikko, K., Mononen, K., Myllymäki, J., Tyni, T., Vierehmö, J., Virnes, E. 2012. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Kuntaliitto. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.