

Yhtymähallitus 22.2.2018 § 17, tarkennukset 8.7.2021 § 131; palvelukohtainen osa: hyväksynyt
ikäihmisten palvelujen toimialuejohtaja Eija Rieppo 10.12.2019, voimassa 1.1.2020 alkaen;
yhtymähallitus 20.12.2021 § 278

Palvelusetelisääntökirja Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Voimassa alkaen 4.1.2022

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Palvelukohtainen sääntökirja: Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut	4
1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit	4
1.1 Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen järjestämisen lähtökohdat	5
1.2 Tilapäinen kotihoito	6
1.3 Säännöllinen kotihoito.....	6
1.4 Tilapäinen kotisairaanhoido	7
1.5 Kotiutuksen tukeminen	7
1.6 Matkakorvausseteli säännöllisessä kotihoidossa.....	8
1.7 Palvelusetelin arvot.....	8
2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset	10
2.1 Yleiset vaatimukset	10
2.2 Henkilöstö	11
2.3 Osaaminen	12
2.4 Laitteet ja välineet.....	13
2.5 Turvallisuus	14
3 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset	15
3.1 Palvelun sisällön vaatimukset	15
3.2 Asiakkaalle laadittavat suunnitelmat	16
3.3 Arviointimittarit ja -menetelmät.....	17
3.4 Hygienia	17
3.5 Ravitseminen.....	18
3.6 Lääkehoito säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaalla	18
3.7 Asiakkaan raha-asioiden hoito.....	19
3.8 Asiakkaan terveydenhuollon palvelut	19
3.9 Elämän loppuvaiheen hoito	19
4 Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus	20
4.1 Kirjaaminen.....	20
4.2 Arkistointi.....	21
4.3 Laskutus	21
4.4 Peruutukset, poissaolot ja keskeytykset.....	22
4.5 Hintojen muutokset.....	22
4.6 Asiakaspalaute	22
Liite 1. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot	23

Liite 2. Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat	31
Liite 3. Vaatimustasot	34

Muutoshistoria 4.1.2022: Ikäihmisten kotihoidon palvelun palvelusetelisääntökirja on muutettu Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012, päivitys 565/2020), Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, päivitys 1201/2020) ja Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29) mukaisesti. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sosiaalihuoltolakin (1301/2014) mukaisesti.

Palvelukohtainen sääntökirja: Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut

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 sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (jatkossa Siun sote) kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen toiminta perustuu seuraaviin lakeihin ja suosituksiin, joihin palvelusetelituottajan tulee olla perehtynyt ja palvelusetelitoiminnassaan noudattaa:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Terveystenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja tereydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja tereytpalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012, päivitys 565/2021)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020—2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi, STM julkaisu 29/2020.
- Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta (23.12.1988/1184)
- Sotilasvammalaki (28.5.1948/404)

Lisäksi Siun soten strategia ja suunnitelmat ohjaavat palvelujen järjestämistä.

Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen tarkoitus on tukea asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakkaan tarvitsemia palveluja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat huomioiden. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan. Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen perustana on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma, joka perustuu asiakkaan palvelujen tarpeeseen.

1.1 Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen järjestämisen lähtökohdat

Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut myönnetään asiakkaan palvelutarpeen arviointiin perustuen. Asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona asumiseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen piiriin oikeuttava tai rajaava tekijä. Palvelujen järjestämisen lähtökohdana on asiakkaiden yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Kotiin annettavia hoiva- ja hoitopalveluja voidaan toteuttaa kotikäyntien lisäksi etähoivana teknologiaa hyödyntäen.

Kun asiakkaalle myönnetään tilapäistä tai säännöllistä kotihoitoa palvelusetelillä, palvelun järjestäjä tekee palvelun myöntämisestä asiakkaalle viranhaltijapäätöksen. Tämän lisäksi Siun soten ammattihenkilö laatii sähköisen palvelusetelin OmaVaanassa ja kirjaa palvelusetelillä myönnetyt palvelut setelityypin mukaan joko hoitotiedotteeseen (kotiutusseteli) tai asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan palvelujen suunnitteluun osallistuu omatyöntekijän (Siun soten) lisäksi asiakas ja/tai hänen omaisensa/läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuvat muut tahot.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia asiakkaan palvelupäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa kotiin annettava hoiva ja hoito siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä, ellei toisin ole sovittu. Palvelusetelituottajan velvollisuus on ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyn/palvelutarpeen muutoksista omatyöntekijälle, jotta voidaan arvioida asiakkaan mahdollinen lisäävän tarve oikea-aikaisesti.

Siun soten asiakkailla, joilla on todettu pitkäaikainen sairaus tai vamma, on oikeus saada hoitotarvikkeet maksutta. Palvelusetelituottaja auttaa tarvittaessa asiakasta hoitotarvikkeiden hankinnassa Siun soten hoitotarvikejakelun periaatteiden mukaisesti, muut hoitotarvikkeet asiakas maksaa itse (liitteet Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun_periaatteet_Siun_sotessa ja Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelutilaus_yksityiset_palvelun_tarjoajat). Hoitotarvikkeista löytyy lisätietoa Siun soten nettisivuilta <https://www.siunsote.fi/web/guest/hoitotarvikkeet>. Asiakkaiden

sairauden hoidossa ja seurannassa tarvittavien hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakaminen asiakkaalle perustuu aina asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Jakelun aloittamisesta päättää pääasiassa hoitaja tai kuntoutusohjaaja, joka tekee tarvikkeista lähetteen hoitotarvikeilmaisjakeluun. Hoitaja konsultoi tarvittaessa lääkäriä asiakkaan diagnoosista.

Tarjottavaan palveluun ja niistä annettavaan perustuntihintaan tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät hoitotoimenpiteet. Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä osallistuen myös mahdollisimman paljon päivittäisiin arjen toimintoihin.

Palvelusetelituottaja huolehtii riittävästä yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa, sekä edistää asiakkaan ja omaisten/läheisten yhteydenpitoa. Omaisilla on mahdollisuus saada palvelusetelituottajalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon. Palvelusetelituottaja antaa perustiedotteen palvelun sisällöstä asiakkaille ja heidän läheisilleen.

1.2 Tilapäinen kotihoito

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä käytetään lyhytaikaiseen hoiva- ja hoitopalveluun, joka on asiakkaan kuntoutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaa. Käynnit ovat määräaikaista, pääsääntöisesti kestoltaan korkeintaan 2 kuukautta tai ne voivat olla yksittäisiä käyntejä.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä käytetään myös kylvetysapuun, joka on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta peseytyä kotona puutteellisten pesutilojen vuoksi (eikä Siun soten pesutiloja ole käytettävissä) ja asiakas tarvitsee peseytymisessä apua. Kylvetysavun järjestäminen edellyttää palvelusetelituottajalta tähän tarkoitukseen sopivia sauna- ja lepotiloja.

1.3 Säännöllinen kotihoito

Säännöllinen kotihoito on asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa asiakassuunnitelman mukaista huolenpitoa, hoivaa ja hoitoa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiksi luetaan ne asiakkaat, joilla on säännölliset, viikoittaiset käynnit ja palvelun arvioidaan kestävän tai on kestänyt vähintään kaksi kuukautta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalla on voimassa oleva asiakassuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli sisältää asiakkaan tarvitsemat kotisairaanhoidon palvelut. Mikäli palvelusetelituottajalla on vaativaa sairaanhoidollista hoitoa tarvitsevia asiakkaita, palvelun

järjestäjä tekee yhteistyötä palvelusetelituottajan kanssa sekä tekee kotikäyntejä asiakkaan luokse asiakassuunnitelman mukaisesti.

Säännöllistä kotihoitoa tuotetaan pääsääntöisesti kaikkina viikonpäivinä klo 7.00–22.00. Asiakas voi tarvita apua useita kertoja päivässä ja kaikkina vuorokauden aikoina. Lisäksi palvelusetelillä voidaan antaa yöaikaista hoivaa ja hoitoa klo 22.00–07.00. Palvelusetelituottaja voi setelituottajaksi hakeutuessaan ilmoittaa halukkuudestaan tuottaa myös yöaikaista hoitoa, se ei kuitenkaan ole setelituottajaksi hakeutumisen edellytys.

1.4 Tilapäinen kotisairaanhoito

Tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteliä käytetään tilapäiseen sairaanhoidolliseen palveluun, kuten esimerkiksi tikkien ja hakasten poistoon, verinäytteiden ottoon ja haavan hoitoon. Käynnit ovat määräaikaista, pääsääntöisesti enintään 2 kuukautta tai ne voivat olla yksittäisiä käyntejä. Näytteenoton välineistä ja asiakkaan hoitoon tarvittavien instrumenttien hankinnasta on ohjeistettu kappaleessa 2.4., laitteet ja välineet.

1.5 Kotiutuksen tukeminen

Kotiutuksen tukemisen palveluseteliä käytetään kotiutuksen tukemisen järjestämiseen pääasiassa tilanteissa, joissa asiakas on kotiutumassa tai on jo kotiutettu erikoissairaanhoidosta tai terveyskeskussairaalaan. Käynnit ovat määräaikaista, pääsääntöisesti enintään 4 viikkoa.

Kotiutussetelillä annetaan tilapäistä hoivaa, hoitoa, kuntoutusta, asiointiapua sekä huolenpitoa. Kotiutuksen tukemisen seteli poikkeaa kotihoidon sisältökuvauksesta sekä kotihoidon myöntämisen perusteista laajan käyttömahdollisuuden vuoksi. Kotiutussetelillä suoritettavat tehtävät kirjataan asiakkaan hoitotiedotteeseen, sillä usein kotiuttamisvaiheessa asiakkaalle ei ole laadittu vielä kokonaisvaltaista asiakassuunnitelmaa.

Palvelusetelituottajan toimiessa kotiutuksen tukemisen palvelusetelillä palvelusetelituottaja sitoutuu aloittamaan palvelun samana päivänä viimeistään klo 18.00 mennessä, jos pyyntö kotiutuksen tukemisen palvelusetelin tarpeesta on esitetty ennen klo 12.00. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada kotiutuksen tukemisen palvelusetelipalvelua jokaisena viikon päivänä hoitotiedotteen mukaisesti.

1.6 Matkakorvauseteli säännöllisessä kotihoidossa

Palvelusetelituottajan tuottaessa säännöllistä kotihoitoa, tuottajalla on mahdollisuus saada matkakorvauseteli, jos asiakkaan luokse yhdensuuntainen matka on yli kaksitoista (12) kilometriä lähimmältä Siun soten kotihoitotoimistolta. Matkakorvausta maksetaan vain 12 km ylittävältä osalta. Matkakorvaus korvataan Verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti (vuonna 2021 korvataan 44 senttiä kilometriltä). Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan lähimmältä Siun soten kotihoitotoimistolta asiakkaan luokse enintään kahdeksankymmenen kahdeksan (88) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 176 kilometriltä. Samana päivänä samaan maantieteelliseen suuntaan kohdistuneista useammasta asiakaskäynnistä saa laskuttaa vain yhden asiakkaan matkakorvausetelin.

Palvelusetelituottajan tulee pystyä osoittamaan toteutuneet matkareitit, ajatut kilometrit ja asiakaskäynnin ajankohta esimerkiksi pitämällä ajopäiväkirjaa. Tarvittaessa matkat tulee todentaa Siun sotelle.

1.7 Palvelusetelin arvot

Palveluja järjestettäessä palvelusetelillä, palvelun käyttäjältä ei saa periä asiakasmaksua. Asiakas maksaa omavastuuna palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan perimän hinnan erotuksen (palvelusetelilaki 2009/569, 3 § 4 mom.). Poikkeuksena rintamaveteraanit ja sotainvalidit, joiden kohdalla asiakkaalle ei saa muodostua omavastuuosuutta mistään palvelusetelipalvelusta. Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelusetelipalveluissa palvelusetelituottaja laskuttaa ainoastaan palvelusetelistä, joka sisältää omavastuuosuuden.

Tasasuuriset setelit

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelit ovat tasasuuruisia palveluseteleitä. Asiakas maksaa omavastuuosuutena palvelusetelituottajalle palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen. Mikäli palvelusetelituottajan tuntihinta on suurempi kuin tasasuuruinen palveluseteli, palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta erotuksen eli asiakkaan omavastuun, jonka asiakas maksaa palvelusetelituottajalle, ei Siun sotelle.

- Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on kaikkina viikoppäivinä 28 €/h.
- Kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo on arkisin 28 €/h, lauantaisin 35 €/h ja sunnuntaisin 45 €/h
- Kotiutumisen tukemisen palvelusetelin arvo on 28 €/h. Jos asiakkaalla on sairaanhoidollista avuntarvetta, palvelusetelin arvo on lauantaisin 35 €/h ja sunnuntaisin 45 €/h.

Tulosidonnainen palveluseteli

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu peritään asiakasmaksulain (734/1992) 12 §:n mukaan. Asiakkaan omavastuu määräytyy palvelupäätökseen kirjattujen asiakkaan tarpeen mukaisten palvelutuntien määrän, asiakkaan maksukyvyyn ja perheen koon mukaan kuten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) 10 e §:ssä on määritelty. Asiakas maksaa omavastuuta saman verran kuin Siun soten oma tuotannossa asiakkaana ollessa.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteliin on merkitty vähintään palvelusetelin kuukausiarvo, tuntiarvo ja asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa asiakasta omavastuuosuuden yli säännöllisen kotihoidon palvelusta, johon palveluseteli on myönnetty. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa myöskään Siun sotea palveluseteliin määritetyn kuukausiarvon yli. Mikäli asiakkaan palvelun tarve kasvaa palvelusetelin voimassa oloaikana ja palvelumäärä ei ole asiakkaan tarpeisiin nähden sopiva, palvelusetelituottajan on otettava viipymättä yhteyttä omatyöntekijään oikean palvelumäärän arvioimiseksi. Ilman yhteydenottoa asiakkaan palvelusetelin kuukausiarvon ylitystä ei korvata palvelusetelituottajalle.

Siun sote käyttää palvelusetelin arvon laskemisessa laskuria, joka laskee automaattisesti työaikalisät palvelun tuntimäärän ollessa yli 10 h/kk ja palvelusetelituottajan jokaiseen palvelutuntiin lisätään automaattisesti alla olevan taulukon mukainen lisä. Pääosin asiakkaan palvelut säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotetaan 07.00–22.00 välisenä aikana. Käyntiajat on kirjattu asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

Mikäli palvelusetelituottaja tarjoaa säännöllistä kotihoitoa kaikkina vuorokauden aikoina ja asiakkaalle on suunniteltu yöaikaisia palveluja palvelusetelillä, palvelusetelituottajan tuntihinta lasketaan korotettuna perustuntihintaa 1,50 €/tunti.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä perustuntihintaan lisättävät lisät määräytyvät seuraavasti:

Asiakkaan hoito- ja palvelussuunnitelmassa määritelty palvelutarve	Taso	Lisä perustuntihintaan	Lisä perustuntihintaan mikäli asiakkaalla yöhoivan tarve
alle 10 h/ kk	1	0 €	1,50 €
10–21 h/kk	2	1,50 €	3,00 €
21–35 h/kk	3	4,80 €	6,30 €
yli 35 h/kk	4	9,50 €	11,00 €

2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

2.1 Yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen tai vastata vähintään Siun soten omantuotannon vähimmäisvaatimuksia. Palvelusetelituottajan tulee kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti, määrittellä dokumentoidut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa

Palvelusetelituottajalla on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan sosiaalipalvelut ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet. Palvelusetelituottaja noudattaa lisäksi yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevaa Valviran määräystä 1/2014. Palvelusetelituottajan arvot, toimintaperiaatteet, vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltävä kirjallisesti. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty. Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan ja valvotaan alaa koskevia työturvallisuussäännöksiä.

Palvelusetelituottajan tulee toiminnassaan huomioida asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain mukaisesti. Palvelusetelituottajan on turvattava lain vaatima riittävä asiantuntemus palvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen. Palvelusetelituottajan on noudatettava yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia esimerkiksi laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valvira.fi/laatusuositus-hyvan-ikaahtymisen-turvaamiseksi-ja-palvelujen-parantamiseksi-2020-2023).

Palvelusetelituottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelusetelituottaja soveltaa asiakastietojen käsittelyyn lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Palvelusetelituottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelusetelituottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaisissa (1050/2018) ja

laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Tilapäistä kotihoitoa tuottavan palvelusetelituottajan on tehtävä ilmoitus aluehallintovirastoon sosiaalihuollon palvelujen tuottamisesta. Säännöllistä kotihoitoa ja tilapäistä kotisairaanhoidoa tuottavalla palvelusetelituottajalla tulee olla sosiaalihuollon ja terveydenhuollon lupa/rekisteröinti itsenäiseksi terveydenhuollon ammatinharjoittajaksi. Säännöllisen kotihoidon ja tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelituottajalla tulee olla nimetty lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, esimerkiksi sairaanhoitaja.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä palvelusetelituottajaa, joka toteuttaa palveluja yksin. Kotiutuksen tukemisen seteliä voivat tuottaa säännöllisen kotihoidon setelillä ja tilapäisellä kotihoidon ja kotisairaanhoidon setelillä toimivat palvelusetelituottajat.

2.2 Henkilöstö

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

Henkilöstöllä on voimassa olevat työsopimukset. Palvelusetelituottaja järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut ja huolehtii henkilöstöstä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palvelusetelituottajan vastuuhenkilön tulee täyttää kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset (817/2015). Vastuuhenkilön ja hänen varahenkilönsä tulee olla AVI:n/Valviran luvan/ilmoituksen mukainen. Vastuuhenkilön tulee olla asiakkaiden tavoitettavissa virka-aikaan maanantaista perjantaihin.

Sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat toteuttavat toteuttamissuunnitelman mukaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Sairaanhoitajan on oltava käytettävissä virka-aikana sekä muinakin vuorokauden aikoina, joissa asiakkaan hoito edellyttää sairaanhoitajaa ja siitä on asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittu. Muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tarvetta. Henkilöstöllä tulee olla riittävä tieto asukkaiden

sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

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

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa henkilökunnan (myös työharjoittelussa tai opetusjaksolla olevien) osalta tartuntatautilain (1227/2016) mukaista rokotussuojaa.

Säännöllisen kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelusetelissä palvelusetelituottajalla tulee olla nimetty vastuuhenkilö sairaanhoidollisia toimenpiteitä varten.

2.3 Osaaminen

Lähihoitajaopiskelijat koulutusmuodosta riippumatta saavat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (104/2008) mukaan osallistua välittömään asiakastyöhön silloin, jos he ovat työ sopimussuhteessa palvelusetelituottajaan ja heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin. Osaaminen on riittävää esimerkiksi silloin, kun opiskelija on suorittanut kaksi osaamisalaa lähihoitajan tutkinnosta (lähihoitajan sijaisena toimimiseen).

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

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

Lääkehuollosta vastaavien tulee täyttää Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan (6:2021) vähimmäisvaatimukset, ja lääkehuoltoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla oppaassa mainitut lääkeluvat kunnossa. Lääkehoidon LOVE/LOP-opinnot tulee suorittaa vähintään viiden (5) vuoden välein. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. Palvelusetelituottajan henkilöstö ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon

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

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

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä. Palvelusetelituottajan henkilöstöä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon- ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvioitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä sekä suosituksia.

Palvelusetelituottajalla on uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolteiden perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti esimerkiksi opiskelija- ja kehityskeskusteluissa saatujen palautteiden pohjalta. Palvelusetelituottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.

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

Elintarvikelain (297/2021) mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita. Myös henkilöillä, jotka toimivat ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä on oltava hygieniapassi.

2.4 Laitteet ja välineet

Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut toteutetaan asiakkaan kotona, joten pääsääntöisesti asiakkaan hoivassa ja hoidossa käytetään asiakkaan omia välineitä ja tarvikkeita. Palvelusetelituottaja hankkii omalla

kustannuksellaan riittävän määrän asiakkaiden hoivaan ja hoitoon tarvittavia yleisiä välineitä, kuten verenpaine-, kuume- ja verensokerimittarit.

Lisäksi palvelusetelituottaja hankkii käyttöönsä ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, lukittavat toimistokaapit ja tarvittaessa lääkekaapit, ATK-laitteet ja ohjelmistot (ohjelmistot tarvittaessa yhteistyössä Meidän IT ja talous Oy:n kanssa), puhelimet (henkilöstön työkäyttöön) sekä tarvittaessa kopiokoneet.

Näytteenoton tutkimuspyynnön mukaiseen Islabin näytehintaan sisältyvät myös välineet. Välineet voi tilata/noutaa näytteenotokeskuksesta (verinäyteputket, holkit ja neulat sekä PLV- purkit ja – putket sekä tarrat näyteputkiin).

Asiakkaan hoitoon tarvittavien instrumenttien (pinsetit, saksat yms.) hankinnasta ja huollosta vastaa palvelusetelituottaja. Monikäyttöisten instrumenttien huoltopalveluita myy mm. Siun soten välinehuoltokeskus.

2.5 Turvallisuus

Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 (liite) alkaen, on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta. Kotiin annettavien hoito- ja hoivapalvelujen palveluseleillä annettavissa palveluissa liitettä käytetään soveltuvilta osin.

Henkilöstön tulee harjoitella poikkeustilanteissa toimimista ja saatava mm. paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista on pidettävä kirjaa. Palvelusetelituottajan on nimettävä turvallisuudesta vastaava henkilö. Palvelusetelituottajalla on suunnitelma riskien hallinnasta (normaaliolojen häiriötilanteet, poikkeusolot, vaara- ja uhkatilanteet, henkilöstön poissaolojen aika). Henkilöstö on perehdytettävä suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin nimettävä.

Palvelusetelituottajalla on järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden (asiakkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat, esim. lääkkeisiin, tapaturmiin liittyvät) dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn. Palvelusetelituottajan on laadittava kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisiä sairauskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palvelusetelituottajan tulee tarkastella asiakkaan kotona asumisen turvallisuutta ja ottaa tarvittaessa yhteyttä omatyöntekijään, mikäli asiakkaan turvallisuutta voidaan lisätä esimerkiksi turvateknologian avulla.

Kotiin annettavissa hoiva- ja hoivapalveluissa ei pääsääntöisesti käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi hygieniahaalarin ja hoivasängyn laitojen käyttö sekä turvavyön käyttö pyörätuolissa. Jos rajoitteita joudutaan käyttämään, palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen

ohjeistus asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta. Rajoitteisiin liittyvistä hoitopäätöksistä vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin sekä toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitukset ovat aina määräaikaista ja niiden tarpeellisuutta on arvioitava ja kirjattava usein. Palvelusetelituottajan tulee informoida omatyöntekijää, mikäli asiakkaalle otetaan käyttöön rajoittamistoimenpiteitä.

Palvelusetelituottajalla on oltava kirjalliset suojautumis- ja hygieniaohjeet. Palvelusetelituottaja hankkii desinfiointiaineet käsien sekä käytössä olevien välineiden ja pintojen desinfiointiin. Palvelusetelituottaja hankkii tarvittavat suojaimet henkilöstölleen, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat. Palvelusetelituottajan on nimettävä hygieniasta vastaava henkilö.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava käytössä olevien laitteiden ylläpidosta ja huollosta. Kunnossapitoon nimetään vastuhenkilö.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Palvelusetelituottajan tulee neuvoa asiakkaita mm. muistutus- ja kantelumenettelystä. Potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla. Palvelusetelituottaja tiedottaa asiakkaalle, mitä tietoja annetaan Siun sotelle.

3 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset

3.1 Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista ja ne on toteutettava siten kuin laaditussa asiakassuunnitelmissa on sovittu. Kotiin annettavissa hoiva- ja hoitopalveluissa toteutetaan asiakkaan osallisuutta vahvistavaa, toimintakykyä tukevaa, itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa ja kuntouttavaa työtettä.

Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000). Asiakastyössä ja

asiakkaan avustamisessa huomioidaan asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutuminen. Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Ergonomia sekä asiakas- ja työturvallisuus huomioiden palvelusetelituottajan tulee kiinnittää huomiota asiakkaan apuvälinetarpeeseen ja ilmoittaa huomioistaan omatyöntekijälle. Asiakkaan on mahdollista saada käyttöönsä henkilökohtainen kuntoutuksen apuväline. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kustantaman lääketieteellisen kuntoutuksen apuvälineen käyttöön luovutus edellyttää aina terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää yksilöllistä arviota ja tarvittava apuväline luovutetaan vain yhden, tietyn henkilön käyttöön.

3.2. Asiakkaalle laadittavat suunnitelmat

Omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja huolehtii suunnitelman päivittämisestä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §).

Omatyöntekijä vastaa palvelutarpeen arvioinnista sekä asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä tai hänelle määrätty edunvalvoja, palvelusetelituottajan vastuuhenkilö ja Siun soten omatyöntekijä. Palvelusetelituottaja on yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, jos asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan arvioinnin perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Toimintakykyä arvioidaan erilaisilla arvioinneilla ja mittauksilla, kuten RaVa (tulevaisuudessa RAI-arviointiväline), MNA ja MMSE.

Palvelusetelituottaja laatii asiakassuunnitelmaa täydentävän toteuttamissuunnitelman palvelusta. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan vähintään palvelusetelipäätöksellä sovitusta palveluista. Palvelusetelituottaja päivittää toteuttamissuunnitelman aina asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä. Toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta vastaa palvelusetelituottaja ja vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinnon suorittaneet henkilöt. Toteuttamissuunnitelma pohjautuu asiakassuunnitelmaan, asiakkaan elämäntietoihin, tapoihin ja voimavaroihin.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa viipymättä palvelussa olevan asiakkaan palveluntarpeen olennaisista muutoksista omatyöntekijälle sekä sopii erityisjärjestelyistä aina omatyöntekijän kanssa.

Asiakkailla on mahdollisuus elää omalla elämänrytmillään, joka on huomioitu asiakkaan palveluja suunniteltaessa. Asiakkaan vakaumusta kunnioitetaan.

Akuutissa kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen tarpeessa oleva asiakas voidaan ohjata palvelusetelituottajalle ilman asiakassuunnitelmaa, mutta näissäkin tilanteissa tehdään asiakkaalle

viranhaltijapäätös ja palvelusetelituottajalle ilmoitetaan asiakkaan huolenpitoon ja hoivaan liittyvistä tehtävistä. Asiakkaalle laaditaan palvelunjärjestäjän toimesta asiakassuunnitelma, mikäli palvelu jatkuu ja suunnitelman tarve on ilmeinen. Kotiutussetelin yhteydessä palvelut sovitaan erillisellä hoitotiedotteella.

Omatyöntekijä vastaa säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) laatimisesta yhdessä vastuulääkärin, omaisten sekä palvelusetelituottajan kanssa (terveydenhuoltolaki 1326/2010). Omatyöntekijä vastaa, että asiakkaan mahdollinen hoitotahto ja/tai DNR-päätös on kirjattu terveys- ja hoitosuunnitelmaan ja ovat palvelusetelituottajan tiedossa. Palvelusetelituottaja huolehtii, että hoitotahto ja DNR-päätös ovat asiakasta hoitavien työntekijöidensä tiedossa.

3.3 Arviointimittarit ja -menetelmät

Säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaiden toimintakykyä arvioidaan RaVa- tai RAI-arvioinnin ja MMSE-tulosten perusteella sekä ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä. Palvelusetelituottaja mittaa ja seuraa asiakkaan toimintakykyä tarvittavilla mittareilla ja reagoi poikkeamiin. Seuranta dokumentoidaan.

Palvelusetelituottajan tulee tehdä RaVa/RAI-poikkileikkaustutkimus vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa ja raportoida tulokset Siun sotelle. Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään toimintakykyarviossa yhteistyötä Siun soten kanssa. RAI-arviointiväline tulee olla käytössä 1.4.2023 mennessä, jolloin RaVa-arviointi jää pois käytöstä. Palvelusetelituottajalta edellytetään itsenäistä RAI-arviointivälineen käyttöä.

Palvelusetelituottajan tulee raportoida tuloksista säännöllisesti Siun sotelle yhteisesti sovitulla tavalla.

1.4.2023 voimaan astuva vanhuspalvelulain (980/2012) pykälä 15a velvoittaa käyttämään iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa kansallista arviointi- ja seurantamittaristoa RAI-arviointivälinettä. RAI- arviointivälineen käyttöönoton siirtymäaika on 1.1.2021 – 31.3.2023.

3.4 Hygienia

Palvelusetelituottajan tulee kirjata omavalvontasuunnitelmaan hygieniakäytännöt, jotka sisältävät hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteuttamiseksi laaditut toimintaohjeet.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Tartuntatautien ehkäisemiseksi toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Siun sotessa hygienia-toiminnan ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaa infektioiden torjuntayksikkö. Hygieniaohjeita (kuten veritapaturmien ehkäisyohje, yskimishygieniaohje, kosketusvarotoimiohje,

tavanomaiset varotoimet-ohje, käsihygieniaohe ja riskijäteastiaohje) on saatavilla Siun sotelta ja niitä tulee noudattaa myös Siun soten ostopalveluissa.

3.5 Ravitsemus

Ravitsemuksen tilan huomiointi on tärkeä tekijä asiakkaan hyvinvoinnissa. Asiakasta tuetaan tarvittaessa hyvän ravitsemustilan saavuttamisessa asiakassuunnitelman mukaisesti.

Palvelusetelituottaja huolehtii asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteiden saannista, erityisesti helleaikaan. Asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti. Paino mitataan kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. MNA-mittaus (ravitsemustilan mittari) tehdään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, jos asiakkaan ravitsemustilassa on muutoksia. Palvelusetelituottaja määrittelee menettelytavat heikkokuntoisten asiakkaiden riittävän nesteiden ja ravinnon saannin turvaamiseksi.

3.6 Lääkehoito säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaalla

Säännöllisen kotihoidon palveluseteleihin voi sisältyä asiakkaan lääkehoito. Asiakkaan tarvitsema apu lääkehoidossa kirjataan asiakassuunnitelmaan. Lääkehoito (lääkkeiden tilaus, toimitus ja lääkehoidon seuranta) sisältyy palvelusetelituottajan ilmoittamaan säännöllisen kotihoidon perustuntihintaan.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 mukainen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (esimerkiksi sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja). Lääkehoitosuunnitelma on palvelusetelituottajan oman lääkärin tai Siun soten kyseessä olevan alueen terveysaseman ylilääkärin hyväksymä.

Lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona, mutta jos palvelusetelituottaja säilyttää lääkkeitä omissa tiloissaan, tilojen tulee olla lukitut. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6, on opastettu. Asiakkaan kokonaislääkitys tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen. Palvelusetelituottaja vastaa mahdollisen käyttämänsä apteekin annosjakelun kustannuksista.

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

3.7 Asiakkaan raha-asioiden hoito

Palvelusetelituottaja ei pääsääntöisesti käsittele asiakkaan rahavaroja. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Palvelusetelituottaja huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

3.8 Asiakkaan terveydenhuollon palvelut

Kotona asuva asiakas on Siun soten avoterveydenhuollon palvelujen piirissä. Asiakkaan terveydentilaa seurataan sekä arvioidaan ja sairaudet hoidetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitavan lääkärin vastuulla on asiakkaan terveydentilan seuranta, lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen. Taustatietolomake (liite Siunsote_IKA_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen) on täytettävä säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaista asianmukaisesti ja annettava asiakkaan mukaan jatkohoittoa varten.

Säännöllisen kotihoidon, tilapäisen kotisairaanhoidon ja kotiutumisen tukemisen palvelusetelituottaja vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriotutkimusten pyytamisestä, näytteiden ottamisesta (ellei asiakas käy itse näytteenotossa) ja näytteiden kuljettamisesta tutkittavaksi. Palvelusetelituottaja varmistaa, että vastaukset tulevat ja jatkohito-ohjeet otetaan huomioon. Siun soten omatyöntekijä vastaa siitä, että asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu säännöllisesti otettavat laboratoriokokeet ja sopimukset niiden toteutuksesta.

3.9 Elämän loppuvaiheen hoito

Asiakkaalla on oikeus asua omassa kodissaan elämänsä loppuun asti. Palvelunjärjestäjä päättää kotisaattohoidon järjestämisen tavasta. Pääsääntöisesti palvelunjärjestäjä vastaa kotisaattohoidon järjestämisestä.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa. Palvelusetelituottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta.

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

4 Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus

4.1 Kirjaaminen

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

Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus ottaa käyttöön katseluoikeus Siun soten käytössä olevaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään, johon yksikkö saa rajoitetut oikeudet (esim. tekstit, lääkitys, laboratoriotulokset ja laboratoriopyynnöt). Katseluoikeuden kustannuksista vastaa palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Siun sote järjestää tarvittaessa asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvää koulutusta.

Palvelusetelituottajalla on oltava oma sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palvelusetelituottajalta edellytetään hoiva- ja hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä. Asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä kirjataan kerran vuorokaudessa tai jokaisen käynnin yhteydessä. Kirjaamisessa on kiinnitettävä huomiota asiakkaan voinnissa tapahtuviin muutoksiin sekä suunnitelman toteutumiseen. Lisäksi palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet käynnit, sisältäen myös Avohilmo-kirjaukset (THL:n sähköinen ohjelma, maksuton).

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

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

4.2 Arkistointi

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

Siun soten toimintaohjeita tullaan päivittämään järjestelmiä käyttöön otettaessa ja toiminta järjestetään kansallisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Valtakunnallisen sähköisen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottoaminen tulee muuttamaan arkistointiohjeistuksia ja toimintatapaa palvelusetelipalvelussa. Siun sote rekisterinpitäjänä ohjeistaa palvelusetelituottajia sääntökirjan yleisen osan liitteessä 1 Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi –toimintaohje. Toimintaohjeessa määritetään rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut, rekisteröityjen oikeudet ja reklamaatiot, tietojohtaminen, valtakunnallisen Kanta-palvelujen Potilastiedon arkisto ja Ostopalvelun valtuutus, Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely, asiakas- ja potilastietojen toimittaminen Siun sotelle sekä tietojen poistaminen.

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

4.3 Laskutus

Yleiset laskutukseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.2.

Palvelusetelituottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus Siun sotelta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän OmaVaanan kautta. Palvelusetelituottaja ei lähetä Siun sotelle erillistä laskua tuottamistaan palveluista. Palvelusetelituottajan minimiveloitusaika kotikäynnistä on 30 minuuttia (poikkeuksena esim. silmätippojen tiputus tai muu asiakkaalle tehtävä alle 15 minuuttia kestävä toimenpide).

Palvelusetelituottaja kirjaa OmaVaana -järjestelmään tuottamansa palvelut Siun soten voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ajanjakson ja toteutuneet palveluajat, jolloin palvelusetelituottaja on tuottanut asiakkaalle palvelua ja kirjaamalla tuntiveloitustyyppin ja määrän tuotetun palvelun mukaan. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna OmaVaana -järjestelmään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Asiakkaan omavastuulaskun liitteeksi tulee laittaa käyntiyhteen veto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät ja käyntiajat.

4.4 Peruutukset, poissaolot ja keskeytykset

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

4.5 Hintojen muutokset

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.1.

Palvelusetelituottaja merkitsee hinnat OmaVaana-järjestelmään vuosittain Siun soten ohjeen mukaisesti. Jos palvelusetelituottaja ei päivitä hintoja sovitusti OmaVaana-järjestelmään, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan palveluja viimeksi vahvisteluilla hinnoilla. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida sosiaalihuollon asiakasta mahdollisista muutoksista ja muutoksen vaikutuksista ennen muutoksen toteutumista ja tehdä yhteistyötä palvelunjärjestäjän kanssa.

4.6 Asiakaspalaute

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakas- ja omaispalautetta palvelunjärjestäjän pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelunjärjestäjän käytettävissä. Palvelunjärjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä.

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

Liite 1. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot

LIITE SOPIMUKSEEN

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

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

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

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

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

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

LIITE SOPIMUKSEEN

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

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

4. Tilaajan ohjeet

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

LIITE SOPIMUKSEEN

5. Palveluhenkilöstö

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

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

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

7. Palvelun paikka

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

LIITE SOPIMUKSEEN

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

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman 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 viranomaismääräykset tätä edellyttävät.
- 11.3. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle mahdollisista lainsäädäntöön perustuvista vaatimuksista, joiden mukaan Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan eri tavalla kuin tämän sopimuksen edellytetään, ellei tällaisen ilmoituksen tekoa ole erityisesti kielletty laissa.
- 11.4. Jos henkilötietojen käsittelyn ehdot ja Pääsopimuksen ehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti tämän sopimuksen ehtoja.

LIITTEET

Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet ja yhteyshenkilöt

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

2. Dokumentin tarkoitus

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

Tämä dokumentti liitetään sopimukseen nro _____ liitteeksi _____.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmä (Tilaaaja täyttää)

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

Rekisteröityjen ryhmät: Tilaaajan työntekijät, tutkijat, opiskelijat, muut

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

Rekisteröityjen ryhmät: Potilaat / asiakkaat

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

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus (Tilaaaja täyttää)

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

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

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

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

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

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

8. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja sopimuskauden ajan. Sen jälkeen palveluntuottaja tuhoaa henkilötiedot toimitettuaan ne Tilaaajalle ohjeiden mukaisesti.

Liite 2. Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen 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 (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajanpalveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

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

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. 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 hyväksytty 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:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun 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.
- Kopio toimiluvasta/ilmoituksen rekisteröinnistä
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste

- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (Palvelun järjestäjän puolesta esitetyt kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta Liite 1.)
- Sopimus potilasiamiehen palveluista säännöllisessä kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa
- Omavalvontasuunnitelma. Soveltuvien osin voi käyttää Valviran pohjaa: [Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmapohja](#)
- Lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkärin tai ko. alueen Siun soten ylilääkärin hyväksymä.
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo-lomakkeella:
<https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561169/Henkil%C3%B6st%C3%B6luettelo+%28pdf%29.pdf/ac5fc219-8700-4c4d-a05a-fb7e5b54ae5a>

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

Liite 3. Vaatimustasot

Vaatimustasot ovat sääntökirjan liitteenä erillisenä asiakirjana

- 1 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun_periaatteet_Siun_sotessa
- 2 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelutilaus_yksityiset_palvelun_tarjoajat
- 3 Siunsote_IKA_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen
- 4 Vainajien_Siirtokuljetuspalvelu_ohje_asumispalvelut
- 5 Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2021 alkaen

Lisäksi toiminnan varmistamiseksi Siun sotelta on saatavilla liitteet:

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