



var Varsinais-Suomen
hyvinvointialue
Egentliga Finlands
välfärdsområde **ha**

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelipalvelun sääntökirja

Voimassa 1.1. 2026 alkaen

Hyväksytty aluehallituksessa 20.10.2025

Tekniset korjaukset ennen sääntökirjan käyttöönottoa 19.12.2025:

Muotoilun selkeytys apteekeista, sivu 3.

Lisätty tulkkipalvelun tarkempi ohjeistus, sivu 7.

Päivitetty vuoden 2026 hyvinvointialueindeksi, sivu 17.

Maksuehdon laskemisen korjaus, sivu 22.

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

SISÄLLYSLUETTELO

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	3
1 Soveltamisala.....	4
2 Määritelmät.....	4
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	5
3.1 Asiakkaan asema.....	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	6
4.1 Yleiset velvoitteet.....	6
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet.....	8
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	8
4.4 Tulkkipalvelu.....	8
4.5 Vakuutusurva.....	8
4.6 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät.....	9
4.7 Markkinointi.....	9
4.8 Valmiussuunnitelma.....	9
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	9
5.1 Henkilöstö.....	10
6 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet.....	11
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	11
7.1 Palvelukerran peruutus.....	12
7.2 Palvelusopimuksen sopimuskauti ja irtisanominen (yksittäinen asiakas).....	12
7.3 Palvelun virhe ja viivästyminen.....	13
7.4 Oikaisu ja hyvitys.....	13
7.5 Sopimuksen purku.....	13
7.6 Vahingonkorvaus.....	13
7.7 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti.....	14
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	14
9 Palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta.....	15
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta.....	15
9.2 Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta.....	17
9.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	17
9.4 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	18
10 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	18
11 Hinnastot ja hinnastojen muutos.....	18
12 Verotus.....	19
12.1 Tuloverotus.....	19
12.2 Arvonlisäverotus.....	19
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	19
14 Hyväksymisen peruuttaminen ja toiminnan muutokset.....	20
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	21
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	21
16.1 Yleistä.....	21
16.2 Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu.....	21
16.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	22
16.4 Palveluvaraus.....	22
16.5 Tapahtumakirjaus.....	23
16.6 Maksatus.....	24
17 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	24
18 Palvelukohtainen osa.....	24
LIITTEET:.....	24
Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot ja käsittelytoimien kuvaus.....	24
Liite 2 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	24
1 Rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely.....	38

1.1 Asiakastietojen käsittelyn määritelmät.....	39
1.2 Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa.....	40
1.3 Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnöt.....	41
1.5 Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	43
1.6 Asiakastietojen hävittäminen palvelun päätyttyä.....	43
1.7 Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä.....	44
2 Asiakas- ja potilastiedon kirjaaminen.....	44
2.1 Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen.....	44
2.1.1 Asiakastiedon kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.....	44
2.1.2 Muu raportointi- ja tiedonantovelvollisuus.....	45
2.2 Potilastiedon kirjaaminen.....	46
3 Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta.....	47
3.1 Potilastietovaranto.....	47
3.2 Sosiaalihuollon asiakastietovaranto.....	48
4 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto.....	49
5 Tietojohdaminen ja tietojen toisiokäyttö.....	50
Palveluseleitä koskeva palvelukohtainen osa.....	51
1 Palvelukohtainen osa.....	56
2 Yleistä yhteisöllisestä asumisesta.....	56
3 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet Varhan järjestämässä yhteisöllisessä asumisessa. 57	57
4 Palvelun laatuvaatimukset.....	59
4.1 Yleiset vaatimukset.....	59
4.2 Henkilöstö.....	61
5 Palvelun tavoite ja sisältö.....	62
5.1 Yhteisöllisen asumisen tilat ja asiakkaan tarpeisiin soveltuva asunto.....	62
5.2 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.....	63
5.3 Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa.....	64
5.4 Ateriapalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
5.5 Turva- ja auttamispalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
5.5 Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsemat muut sosiaalipalvelut ja lisäpalvelut.....	66
5.6 Hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä.....	66
6 Kohderyhmä, asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	67
6.1 Kohderyhmä.....	67
6.2 Asiakkaan asema.....	67
6.3 Asiakkaan velvollisuudet.....	68
7 Palveluseleiden myöntäminen ja arvot.....	68
7.1 Sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun palvelusetelin arvo.....	69
8 Palvelusetelin laskutus asiakkaalta.....	70
9 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	71
10 Palvelukohtaiset liitteet.....	72
10.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet.....	72
10.2 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	73
10.3 Palvelukohtaisen osan liite.....	73
Liite 1. Minimihuomiolista, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen.....	73

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Varsinais-Suomen hyvinvointialue järjestää asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita palvelusetelistä annetun lain (569/2009 myöhemmin Palvelusetelilaki) mukaisesti. Sääntökirjassa (yleinen osa ja palvelukohtainen osa) Varsinais-Suomen hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan tämän yleisen osan sääntökirjan määräyksiä, ellei palvelukohtaisessa osassa ole toisin mainittu.

Apteekkeja koskevaan toimintaan sovelletaan sääntökirjaa soveltuvin osin. Sääntökirjan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023, jäljempänä valvontalaki) ja soteri-rekisteriin viittaavia ehtoja ei sovelleta apteekkien koneelliseen annosjakeluun.

2 Määritelmät

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Kattohinnalla/hintakatolla tarkoitetaan hyvinvointialueen asettamaa enimmäishintaa palvelulle. Palveluntuottaja ei voi asettaa tätä korkeampaa hintaa.

Laskennallisella kattohinnalla tarkoitetaan enimmäishintaa, jonka mukaan tulosidonnaiset palveluseteliarvot lasketaan. Palveluntuottaja voi asettaa myös korkeamman hinnan, mutta tätä ei huomioida asiakkaan setelin arvoa määriteltäessä, vaan asiakas maksaa erotuksen itse.

Omvastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Varsinais-Suomen hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavia yrityksiä, järjestöjä tai yhteisöjä, jotka Varsinais-Suomen hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajiksi. Palveluntuottajan tulee täyttää kyseiselle toiminnalle valvontalaissa asetetut vaatimukset.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun

tarkoittama apteekki, jota ei valvontalaki koske.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakas- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun antamistaan palveluista Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta. Järjestelmän Internet-osoite on <https://parastapalvelua.fi>

Palvelusetelijärjestelmässä Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palveluun pääsyn kriteerit.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tulee ohjata hänet Varsinais-Suomen hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Palvelusetelilaki 6§)

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. (Palvelusetelilaki 6§)

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva H05-alkuinen numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6§)

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta-asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas antaa palveluntuottajalle hoito- ja/tai asiakassuunnitelman, jos hänelle on sellainen palvelusetelin myöntäjän toimesta annettu.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan palvelukuvausten mukaisten palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli Varsinais-Suomen hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan palvelun tai hoidon tarve ja palvelunsaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lain potilaan asemasta ja oikeuksista mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; asiakassuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta terveydenhuollon tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/toimintayksikön vastuuhenkilölle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Lisätietoa asiakkaalle: <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/asiakkaana-hyvinvointialueella/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko viivytyksettä tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen asiakkaalle ja hyvinvointialueelle kirjallisesti.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

4.1 Yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) tarkoitettu palveluntuottaja. Apteekkien tulee palveluntuottajana

täyttää lääkelain edellytykset (395/1987). Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Yksityisen palveluntuottajan tulee täyttää valvontalain sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri).

Ennen 1.1.2024 voimaan tulevan valvontalain voimaantuloa myönnettyt luvat ja tehdyt rekisteröinnit hyväksytään siihen asti, kunnes nämä palveluntuottajat on siirretty Soteri-rekisteriin. Valviralle ja aluehallintovirastoille on laissa määrätty kolmen vuoden aikaraja siirtojen toteuttamiselle (1.1.2027 mennessä.) (Valvontalaki 55§)

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavien yritysten tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021). Rikosrekisteriotteen myöntämispäivä ja esittämispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa. Rikosrekisteriotteet on tarkistettava myös vammaisten ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä kuten valvontalain 28§ säädetään. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos aikaisemmassa toiminnassa on todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana, eivätkä hyvinvointialueen ohjaus ja valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ole johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen; (741/2023 7§)

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos palveluntuottajalla on kyseisen palveluyksikön hakeutumisvaiheessa valvontakeskuksen toteamia vakavia poikkeamia.

Palvelusetelituottajaksi ei voida myöskään hyväksyä hakijaa:

- Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
- Jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu edellisessä kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
- Joka tai jonka johtohenkilö on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
- Joka tai jonka johtohenkilö on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen; tai
- Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumismaansa veroja tai sosiaaliturvamaksuja tai
- Jonka johtohenkilö on asetettu liiketoimintakieltoon.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Palveluseteliryttäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani Tilaajavastuutiedot- tai Luotettava Kumppani 2.0 -palveluun, jotta Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot sekä hakeutumisvaiheessa että toiminnan aikana.

Palveluntuottaja voi joissakin palvelusetelipalveluissa käyttää alihankkijoita. Alihankkijoita koskevat samat

vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkastaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää ko. vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin sekä organisaation perustietoihin että toimipaikkatietoihin.

Liiteluettelossa mainittuun henkilöstölomakkeeseen tulee ehdottomasti merkitä tuottajan nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön nimi ja henkilö, joka voi esimerkiksi ilmoittaa toiminnan muutoksista. Henkilöstölomakkeen pohja löytyy hyvinvointialueen internetsivuilta.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät dokumentit ja selvitykset (katso kohta 9.4).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään tämän sääntökirjan mukaiseksi palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa, että ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottajan hyväksyminen tullaan peruuttamaan, eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalvelua.

4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

4.4 Tulkkipalvelu

Mikäli tulkkipalveluja tarvitaan, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä osoitteeseen tulkkikaannospalvelut@varha.fi

Tulkkipalvelun tarkempi ohje:

Tulkkauksen järjestäminen sosiaali- ja terveystalouksissa on hyvinvointialueen vastuulla, ei asiakkaan. Tulkkipalvelu on asiakkaalle maksuton. Hyvinvointialueella on velvollisuus järjestää tulkkauksen, jos asiakas ei puhu suomea tai ruotsia tai tarvitsee tulkkiä esimerkiksi viittomakielellä - myös silloin, kun palvelu tuotetaan palvelusetelillä. Tämä perustuu muun muassa potilaslakiin, asiakaslakiin ja yhdenvertaisuuslakiin. Laissa määritelty Kelan vastuu tulkkauksen järjestämisestä (esim. työhön, opiskeluun, harrastukseen) on toissijainen.

4.5 Vakuutusturva

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvakuutuslain mukainen vakuutus ja/tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Terveyspalvelun tuottajalla on aina oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus.

4.6 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluntuottajan toimitilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset. (Valvontalaki 8§)

Palveluissa, joissa edellytetään toimitilaa, toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Toimitilojen on tuettava asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys sekä asiakkaiden ja potilaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. (Valvontalaki 8§)

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa ovatko toimitilat esteettömiä. Esteettömyyden kriteereistä säädetään valtioneuvoston asetuksessa rakennuksen esteettömyydestä 241/2017. Tieto merkitään PSOP-järjestelmään palveluntuottajan kuvaukseen tai hinnaston lisätietokenttään.

Palvelukohtaisiin osioihin on tarvittaessa kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

4.7 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

4.8 Valmiussuunnitelma

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Varsinais-Suomen hyvinvointialue priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen lisäpalveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista. Mikäli palveluntuottajalla on valmius- ja jatkuvuudenhallintaa koskevia velvoitteita, tulee sillä olla valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan

palvelukohtaisen osion mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa omavalvontasuunnitelmassa. Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritely omavalvontasuunnitelmassa. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritely kirjallisesti.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla laadittu Valviran 8.5.2024 määräyksen mukaisesti (<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504>).

Omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää tarvittaessa ja vähintään vuosittain sekä sen tulee olla allekirjoitettu ja päivätty.

Apteekkien tulee esittää hakemuksen liitteenä koneellisen annosjakelun toimintaa koskevat työ- ja toimintaohjeet palvelukohtaisen osion ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) edellytykset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihoitoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalainsäädännössä (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

5.1 Henkilöstö

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat ovat kirjallisessa muodossa ja määriteltyinä tarkasti ammattiryhmittäin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti palvelutuotantoon soveltuva. Sama koskee myös vuokrattua tai alihankintana hankittua henkilöstöä. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. (Valvontalaki 9§)

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuhenkilö tai eri palvelualoille vastuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. (Valvontalaki 10§)

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Pienempien (alle 3 työntekijää) palveluntuottajien vastuhenkilöillä korkeakoulututkinto ei ole ehdoton vaatimus.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Vastuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin välittömästi.

6 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Varsinais-Suomen hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä sääntökirjan mukaisen hakeutumisen palveluseteliyrittäjäksi. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine, asianmukaisine liitteineen PSOPiin.

Mikäli hakeutumisen liitteet ovat puutteelliset eikä niitä ole hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta täydennetty, hakeutumisen käsittely ei etene. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä tai liitteet ovat puutteellisia, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan (Palvelusetelilaki 9 §)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. (Palvelusetelilaki 6 §)

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella (esim. palvelusetelin myöntäjällä) on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. (Palvelusetelilaki 6 §)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Tämä kohta koskee jatkuvia palveluja, kuten esimerkiksi siivouspalvelu, kotihoito tai asumispalvelut. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen palvelusopimuksen

palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti. Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee toimittaa asiakkaalle laskutuksen yhteydessä kirjallinen omavastuuerittely, josta selviää omavastuun määrä sekä annetun palvelun määrä ja ajankohdat. Omavastuuerittelyn voi tulostaa PSOP-järjestelmästä tai vaihtoehtoisesti käyttää vapaamuotoista erittelyä. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan sama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

7.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja **sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa**. Asiakas ei saa jäädä missään tapauksessa ilman tarvitsemaansa palvelua.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua aikaa. Asiasta voidaan säätää erikseen palvelukohtaisessa osassa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käyntikerroista, ellei sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa erikseen mainita erityistapauksista.

7.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas)

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrä ajaksi tai enintään asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Ilmoitus on tehtävä sääntökirjan kohdassa 14.1. asiakasmäärästä riippuvaisin määräajoin.

7.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten kerrottu ennen sopimuksentekoa. Edellä mainitun virheellisen tiedon on voitu olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa tai muussa dokumentissa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitus- aikataulussa.

7.4 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

7.5 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia. Jos palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan, tulee palveluntuottajan päättää asiakkaiden palveluseteleihin perustuvat sopimukset päättymään samanaikaisesti.

7.6 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäännä aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlöyntiensä seurauksena.

7.7 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko viivytyksettä tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen asiakkaalle ja hyvinvointialueelle kirjallisesti hyvinvointialueen kirjaamoon.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, tullaan hylkäämään.

8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee toimittaa asiakkaalle laskutuksen yhteydessä kirjallinen omavastuuerittely, josta selviää omavastuun määrä sekä annetun palvelun määrä ja ajankohdat. Omavastuuerittelyn voi tulostaa PSOP-järjestelmästä tai vaihtoehtoisesti käyttää vapaamuotoista erittelyä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus ja velvollisuus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Jos Varsinais-Suomen hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, väline- yms. lisiä. Jos laskutetaan kilometrikorvauksia, enimmäiskorvaus on Verohallinnon vuosittain päättämä enimmäiskorvaus verovapaista työmatkakustannuksista omalla kulkuneuvolla. Jos kilometrikorvauksia laskutetaan, niistä on selvästi kerrottava asiakkaalle ja merkittävä se palvelusopimukseen. Tieto on merkittävä myös PSOP-järjestelmään hinnaston lisätietokohtaan.

Jos asiakkaalla ei ole palvelusetelissään omavastuuta tai omavastuulle on määritelty maksimiarvo, palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta myöskään kilometrikorvauksia.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkentavia ohjeita asiakaslaskutukseen liittyen.

9 Palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Lounais-Suomen aluehallintovirasto (AVI) toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Fimea valvoo koneellista annosjakelua osana apteekkien valvontaa. Varsinais-Suomen hyvinvointialue valvoo niitä yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia, joiden kanssa sillä on sopimus tai sitoumus, sekä kyseisten yksityisten palveluntuottajien alihankkijoita. Alihankkijoiden valvonta on osa palveluntuottajan omavalvontaa.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua, palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista ja varmistaa, että palveluntuottaja täyttää palvelutuotantoa koskevan lainsäädännön asettamat vaatimukset, sopimusehdot sekä palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy Varsinais-Suomen hyvinvointialueen toteuttamat ohjaus- ja valvontakäynnit, omavalvonnan itsearviointivelvoitteen sekä yhteistyö- ja kehityskokoukset. Järjestäjän toteuttama valvontakäynti voidaan toteuttaa myös ennalta ilmoittamatta. Lisäksi palveluntuottaja hyväksyy Varsinais-Suomen hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Lisäksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus selvittää lupa- ja valvontaviranomaiselta palveluntuottajaa koskevat tiedot, mukaan luettuna lakisääteiset kantelut ja mahdolliset viranomaisen käynnistämät valvontaprosessit.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi valvontatoimenpiteenä estää hyväksytyä palveluntuottajaa tilapäisesti ottamasta uusia asiakkaita. Palveluntuottajan on tällöin kirjoitettava PSOP-järjestelmään hinnaston lisätietoon ”Toistaiseksi emme ota uusia asiakkaita”.

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan lakiin perustuvaa velvoitetta valvoa omaa toimintaansa. Omavalvonnassa on kyse koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi ja pidettävä suunnitelmaa julkisesti nähtävänä. Omavalvonta on ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottajan on jatkuvasti seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta sekä informoitava Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta tehdyistä havainnoista. Havainnot informoidaan osana toimintakertomusta.

Omavalvontasuunnitelma kirjataan Valviran määräyksen ja mallipohjan mukaisesti, sen tulee olla ajantasainen ja vastata yksikön todellista toimintaa. Mallipohja löytyy asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivuilta <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja->

[opiskelijoille/materiaalipankki/tyokaluja/tyokalujen-sisallysruettelo/](#)

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata konkreettisesti kaikki yrityksen tuottamat palvelut (esim. kotihoidon palvelusetelituottajana toimiminen, omaishoidon tuen palvelusetelituottajana toimiminen, siivouksen palvelusetelituottajana toimiminen) ja ne asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava myös alihankintana toteutetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten omavalvonnan osa-alueet sekä palvelusetelin sääntökirjan edellyttämät vaatimukset toteutuvat käytännössä palveluntuottajan järjestämissä palveluissa ja miten palveluntuottaja seuraa ja valvoo niiden toteutumista. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla suunnitelma toimintavarmuudesta yllättävissä tilanteissa esim. sijaisjärjestelyjen osalta. Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa, ja että sitä noudatetaan. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kuvata ne menettelytavat, jolla alihankkijoiden tuottaman palvelun laatu varmistetaan. Palveluntuottajan tulee kerätä ja dokumentoida asiakaspalautteet (myös manuaalisesti kerätty). Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä osana vuosittain laadittavaa toimintakertomusta.

Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. (Valvontalaki 27§)

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Valvontalaki 26§)

Omavalvontasuunnitelman ja -ohjelman sisällöstä ja julkaisusta säädetään tarkemmin valvontalain luvussa 4.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Asiakas- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle vuosittain tehty toimintakertomus/toimintaseloste Varsinais-Suomen alueella toimivan toimintayksikön toiminnasta. Toimintakertomukseen on liitettävä yhteenveto asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportoinnin (esim. HaiPro) tuottamasta tiedosta, ilmoitusten pohjalta tehdyistä toimenpiteistä sekä niiden toteutumisen seurannasta. Palveluntuottajan tulee raportoida Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, hoitovahinko ilmoituksista ja muista reklamaatiosta välittömästi. Tapahtumiin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä tulee kirjata raportti, joka liitetään osaksi toimintakertomusta. Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä toimittamaan raportin asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi tehdyistä toimenpiteistä myös kesken toimintavuotta.

Palveluntuottajalla tulee olla Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukainen tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman sisällöstä ohjeistetaan tarkemmin THL:n määräyksessä 3/2024. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää tai yhdistää julkaistaviin tai julkisesti saatavilla oleviin omavalvontasuunnitelmiin. Suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_Maarays_3_2024_liite_1_Tietoturvasuunnitelman_mallipohja.docx/9730ef65-8d01-8dc1-c15c-bdc2d21ca5e5?t=1708438154072

Palveluntuottajille suositellaan sähköisen asiakastietojärjestelmän hankkimista. Mikäli palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakasasiakirjoja manuaalisesti, tulee palveluntuottajalla olla kirjallinen tietoturvasuunnitelma asiakastietolain mukaisesta asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Tarvittaessa ks. THL:n määräys osoitteesta

<https://thl.fi/documents/155392151/190361269/>

[THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallyttavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf/9123733d-c1ae-09f5-e05d-a33894441c6c/](https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallyttavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf/9123733d-c1ae-09f5-e05d-a33894441c6c/)

[THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallyttavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf?t=1708438054468](https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallyttavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf?t=1708438054468)

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset (kohta 14).

Apteekeilta ei edellytetä omavalvontasuunnitelmaa, mutta omavalvonnan toteuttamisen menettelytapoja, palvelun laatua ja asianmukaisuutta valvotaan työ- ja toimintaohjeista.

9.2 Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, Varsinais-Suomen hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettyä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan puutteet Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asettamassa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan ne välittömästi. (Valvontalaki 25§)

9.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään tarkemmin valvontalaissa 29–30§. (Valvontalaki 29§)

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. (Valvontalaki 30§)

Valvontalaki ei koske apteekkeja, mutta hyvinvointialue velvoittaa toimimaan ilmoittamisen suhteen kuten sääntökirjaan on kuvattu.

9.4 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan on liitettävä PSOP-järjestelmään seuraavat vuosittain päivitettävät liitteet 30.4. mennessä:

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat (sosiaalipalveluissa sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma täydennettynä terveydenhuollon osuuksilla)
- ajantasainen ja toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma (palveluissa, joissa edellytetään lääkehoitosuunnitelman tekoa.) Mikäli palveluntuottajan toiminnan sisältö edellyttää lääkehoitosuunnitelman laatimista, tulee sen sisällöltään minimissään vastata Sosiaali- ja terveysministeriön (2021:6) Turvallinen lääkehoito-opasta.
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (lomakepohja: Varsinais-Suomen hyvinvointialueen nettisivut) sekä tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista (sisältäen viimeisen voimassaolopäivän, jos palvelussa edellytetään lääkeluvan voimassaoloa)
- edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko hyvinvointialuetta koskevat tiedot
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, muistutukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, lukumäärät
 - asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset: lukumäärä, syyt, tehdyt toimenpiteet ja kehitettävät asiat
 - henkilökunnan osallistuminen täydennyskoulutuksiin
 - suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien seurannan yhteenveto (ei asiakaskohtaista yksilöitävää tietoa)
 - Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassaolo sekä vastuuvakuutustieto ja potilasvakuutustieto (edellytyksenä, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, vastuuvakuutuksen ja potilasvakuutuksen voimassa olevat dokumentit tulee päivittää PSOPiin.)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue seuraa liitteiden päivitystä ja voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana.

10 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta

Henkilötietojen käsittelystä, tietosuojasta ja tietoturvasta sovitaan ”Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot” –sopimusliitteellä (liite 1). Rekisterinpidosta, henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, kirjaamisesta ja asiakirjojen hallinnasta sovitaan ”Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta” –sopimusliitteellä (liite 2). Näitä liitteiden ehtoja sovelletaan aina henkilötietojen käsittelyssä hyvinvointialueen puolesta ja lukuun. Palvelusetelin palvelukohtaisessa osassa voidaan tarkemmin määritellä asiakirjojen käsittelystä.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

11 Hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajien hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi.

Palveluntuottaja voi esittää hintojen korottamista kerran vuodessa seuraavan vuoden alusta alkaen. Hinnanmuutosesitys voi olla korkeintaan kuluvan vuoden hyvinvointialueindeksin tason mukainen (esimerkkinä vuonna 2026 hyvinvointialueindeksi on 3,25 %). Seuraavaa vuotta koskevat hinnaston korotukset on tehtävä PSOPiin 30.9. mennessä.

Poikkeuksena näihin sääntöihin ovat vuokrankorotukset, jotka on lähetettävä PSOPiin viimeistään kaksi kuukautta ennen suunniteltua korotusta.

Palveluntuottaja, joka hyväksytään 1.8. jälkeen, ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan. Palveluntuottaja voi tehdä hintansa alennuksia koko hyväksymisen voimassaolon ajan. Uudet hinnastot tulee tehdä PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa voimassa olevilla hinnoilla vuoden loppuun asti, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

Niiden palveluiden, joihin on asetettu hintakatot, hinnastot tehdään erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Jos palvelussa on hintakatto, ja palveluntuottajan hinta on hintakatto alhaisempi, palveluntuottajalla on mahdollisuus nostaa hintansa kattohintaan samoin ehdoin kuin mitä hinnastonkorotuksista muutenkin säädetään.

Varha arvioi ja tarvittaessa vuosittain päättää hintakattojen arvot ja tekee päätöksistä seuraavien seteliarvojen muutokset.

Hyvinvointialueen erillisellä ohjeistuksella hinnannuutoksia voidaan tehdä myös yllä olevista säännöistä poiketen esimerkiksi lakimuutosten johdosta tai jos hintakattoja muutetaan.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määritelyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.)

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta; Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2.1.2023.

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

13 Sääntökirjan muuttaminen

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa hyvinvointialueen nettisivuilta.

14 Hyväksymisen peruuttaminen ja toiminnan muutokset

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- palveluntuottaja ei korjaa toiminnassaan ilmenneitä puutteita annetussa määräajassa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palvelun tuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä,
- palveluntuottaja ei pidä tietojään ajan tasalla Varsinais-Suomen hyvinvointialueen pyynnöistä huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan,
- palveluntuottaja, joka on tai jonka johtohenkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa,
- palveluntuottaja, jonka johtohenkilö on asetettu liiketoimintakieltoon
- on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Rekisteristä poistettavan palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöiden, asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa, jotta asiakkaiden palvelut jatkuvat uusilla asiakkaiden valitsemilla palveluntuottajilla saumattomasti.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Yrityksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@varha.fi tai PL 52, 20521 TURKU) sekä psop@varha.fi -sähköpostiin. Yrityksen toiminnanmuutoksista ilmoituksen voi tehdä ainoastaan henkilö,

jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus.

Jos muutos koskee enintään viittä (5) asiakasta, ilmoitus on tehtävä kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli viittä asiakasta, ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa hyvinvointialueelle. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 3 asiakasta ja siivouksen palvelusetelillä 3 on yhteensä 6 asiakasta. Tällöin ilmoitus on tehtävä kolme kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään: ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole Varsinais-Suomen hyvinvointialueen seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat

16.1 Yleistä

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Tarkempia toimintatapoja voi olla määritelty palvelukohtaisessa osassa.

Ohjeet PSOP-järjestelmän käyttöön löytyvät osoitteesta <https://tiera.atlassian.net/wiki/spaces/PSOP/overview>

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että vaaditut dokumentit vastaavan sääntökirjan mukaista ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

16.2 Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi-palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä: Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vakuutustiedot (edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Koska em. liitteet päivittyvät automaattisesti, näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

16.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Numeroita, erikoismerkkejä ja ylimääräisiä tai yksittäisiä kirjainmerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOPissa.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Palvelukielet ilmoitetaan hakeutumisen yhteydessä omassa kohdassaan. Muut voi kirjoittaa palveluntuottajan kuvaukseen tai hinnaston lisätietokohtaan.

Kotiin annettavissa palveluissa sekä annosjakelupalvelussa palveluntuottajan pitää ilmoittaa toiminta-alue, jolle palvelua annetaan. Tieto merkitään PSOPiin hinnaston lisätietokohtaan.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottajan hyväksyntä voidaan peruuttaa, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa palveluseteliasiakkaidensa palveluista.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet (katso kohta 9.2) on liitettävä PSOP-järjestelmään 30.4. mennessä.

16.4 Palveluvaraus

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste (H05-alkuinen numerosarja), jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Poikkeustilanteissa palveluvarauksen voi tehdä myös setelin myöntäjä. Tällöinkin valinnan palveluntuottajasta tekee asiakas.

16.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata **mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain**. Poikkeuksena ovat koko kuukautta koskevat kirjaukset. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottajan hyväksyntä voidaan kehotuksen jälkeen peruuttaa.

Palvelun tulee vastata asiakassuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista tai asiakassuunnitelmasta poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan asiakassuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on **ehdottomasti** lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista hetkellisistä ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava: 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. **Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä**. Suurimmassa osassa palveluita ylityskirjaus ei ole lainkaan mahdollinen ja tällöin ylitykset hylätään automaattisesti. Ylityksen syytä kirjattaessa tulee huomioida, että lisätietokenttään ei tule kirjoittaa arkaluonteista asiakas-/potilastietoa.

Mikäli ylitys johtuu siitä, että asiakkaan palvelutarve on pysyvästi suurempi kuin myönnetyn palvelun määrä, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelun myöntäjään ennen ylityskirjauksen tekoa.

Tuntiperusteisissa kotiin vietävissä palveluissa käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuukauden 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. **Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään kuukauden 3. päivänä.**

16.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Varsinais-Suomen hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikkakohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua kuun vaihteesta Varsinais-Suomen hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksyty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirjan yleinen osa on voimassa 1.1.2026 alkaen ja palvelukohtaisen osan voimassaolo määritellään palvelukohtaisessa osassa.

18 Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja mahdollisen matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palvelukohtainen osa julkaistaan samassa dokumentissa sääntökirjan yleisen osan liitteiden jälkeen. Palvelukohtaista osaa ja yleistä osaa voidaan päivittää eri aikaan. Päivitysleimat mainitaan kunkin sääntökirjan kansilehdellä.

LIITTEET:

Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot ja käsittelytoimien kuvaus

Liite 2 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta

Liite 1

VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN YLEISET TIETOSUOJA- JA TIETOTURVAEHDOT

Yleistä

1.1. Osapuolet:

Tilaaaja: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimittaja: Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

- 1.2. Tässä liitteessä määritellään Tilaaajaa ja Toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä, tietosuojaa ja tietoturvasuutta koskevat ehdot, joiden mukaisesti Toimittaja käsittelee palveluseteliasiakkaiden henkilötietoja Tilaaajan puolesta sekä toimii tuottaessaan palvelusetelipalvelua. Näissä ehdoissa kuvatuista Toimittajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Määritelmät

- 1.3. **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, jonka tuottamiseen palveluntuottaja on sitoutunut sitoutuessaan sääntökirjan ehtoihin
- 1.4. **Sääntökirja:** Asiakirja, jonka ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu tullakseen hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.
- 1.5. **Tilat** tarkoittavat sellaisia Toimittajan tai sen alihankkijan toimitiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Tilaaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja tai Tilaaajan omistamia tai Palvelun tuottamiseen liittyviä järjestelmiä.

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 1.6. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Toimittaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 1.7. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan tämän dokumentin liitteenä olevassa käsittelytoimien kuvauksissa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Toimittaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 1.8. Jos käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Toimittajan kanssa.
- 1.9. Toimittaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Tilaajalta saamansa lain mukaan salassa pidettävät tai muuten luottamukselliset tiedot.
- 1.10. Toimittaja sitoutuu käsittelemään salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja vain Palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Toimittaja antaa pääsyn näihin tietoihin vain Palvelun tuottamiseen osallistuville henkilöille.
- 1.11. Toimittaja sitoutuu ylläpitämään listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvista henkilöistä. Toimittaja sitoutuu kouluttamaan Palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä tiedon turvalliseen käsittelyyn.
- 1.12. Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Tilaajalta tai laadittu Tilaajan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Tilaaja, jollei toimeksiannosta muuta johdu.
- 1.13. Toimittaja vastaa siitä, ettei Tilaajan tietojen, kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Toimittajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän liitteen tai Sääntökirjan vastaisen toiminnan johdosta.
- 1.14. Toimittaja ja sen alihankkijat saavat mainita referenssinä tehneensä työtä Tilaajalle vain, jos asiasta on erikseen kirjallisesti sovittu.

Toimittajan yleiset velvollisuudet

- 1.15. Toimittaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Tämän liitteen velvoitteet koskevat myös palveluntuottajan käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 1.16. Toimittaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

- 1.17. Toimittaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sääntökirjan perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 1.18. Toimittaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle, henkilöstölomake.
- 1.19. Toimittaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Toimittajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Toimittaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilaajan yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilaajan tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.
- 1.20. Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Toimittaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Toimittaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Toimittajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 1.21. Ellei toisin sovita, Toimittaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Tilaajalle. Tilaajan pyynnöstä Toimittajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Tilaajan pyytämässä laajuudessa Tilaajan yksilöimille kolmansille tahoille.
- 1.22. Toimittajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Toimittajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Tilaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Tilaajan ja Toimittajan kesken kirjallisesti toisin sovita.
- 1.23. Osapuolet ymmärtävät, että sääntökirjaa ja tätä liitettä tehtäessä tietosuoja koskeva lainsäädäntö ja sen tulkinta on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Jos tähän liitteeseen tehdään sellaisia muutoksia, joista aiheutuu Toimittajalle olennaisia lisäkustannuksia (yli kaksi (2) henkilötyöpäivää), niiden korvaamisesta on sovittava Tilaajan ja Toimittajan kesken erikseen kirjallisesti etukäteen ennen muutoksiin ryhtymistä. Toimittaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan kyseistä tarkistettua liitettä.
- 1.24. Toimittaja vastaa siitä, että Palveluun liittyvien laitteiden ja tietojärjestelmien virustorjunta sekä tietoturvapäivitykset hoidetaan Tilaajan tietoturvasuunnitelman mukaisesti tai muulla Tilaajan hyväksymällä tavalla. Tilaaja ohjeistaa tarvittaessa virustorjuntaan tai tietoturvapäivityksiin Litten.

Tilaaajan ohjeet

- 1.25. Toimittaja noudattaa Tilaaajan henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Toimittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaaajalle, jos Tilaaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 1.26. Tilaaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu palveluihin liittyviä työmäärältään yli kahden (2) henkilötyöpäivän muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan kirjallisesti ennen muutokseen ryhtymistä.

Palveluhenkilöstö

- 1.27. Toimittaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa ja tässä liitteessä olevia salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 1.28. Toimittaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilö tietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan, näiden erityisehtojen ja Tilaaajan ohjeiden mukaisesti.

Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 1.29. Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattu ehto.
- 1.30. Jos Toimittajan alihankkija käsittelee Tilaaajan henkilötietoja, ylläpitää Tilaaajan tietojärjestelmiä tai jos alihankkijalla on pääsy Tiloihin, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 1.31. Toimittaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sääntökirjassa Toimittajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilö tietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Toimittaja varmistaa, että sääntökirjan mukainen Tilaaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 1.32. Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Toimittaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilö tietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaaja perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaaajalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 1.33. Tilaaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.
- 1.34. Mitä tässä liitteessä on sovittu Toimittajan henkilöstöstä, sovelletaan myös alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.
- 1.35. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä liitettä myös käyttäessään alihankkijoita. Toimittajan on tiedotettava alihankkijalleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta tämän liitteen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. Tilaaaja ei vastaa näistä kustannuksista.

Palvelun paikka

- 1.36. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Toimittajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 1.37. Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Tilaajan kirjallista ennakkolupaa. Mikäli Tilaaja antaa kirjallisen luvan, henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin voidaan tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

Tietoturvaloukkaukset

- 1.38. Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 1.39. Toimittajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
 - ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
 - iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Toimittaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 1.40. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Toimittaja ryhtyy viipymättä em. toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 1.41. Palveluntuottajan hyväksynnän voimassaoloaikana Toimittaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 1.42. Hyväksynnän päättyessä tai purkautuessa Toimittaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan 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 Toimittaja säilyttää henkilötiedot.

Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

- 1.43. Toimittaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin dokumentteihin ja järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Toimittajan ja sen alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, jotka Toimittaja on hyväksyttänyt Tilaajalla etukäteen, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- 1.44. Toimittaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettävien ja muiden luottamuksellisten tietojen käsittelyyn osallistuvat Toimittajan tai sen alihankkijan henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt, joilla on pääsy Toimittajan hallinnoimiin järjestelmiin, joissa säilytetään Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja, noudattavat tätä liitettä.
- 1.45. Toimittaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja säilytetään tai joiden avulla Palvelua tuotetaan, tekee vaitiolosituksen Tilaajan hyväksymällä lomakkeella ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

Tietoaineistojen käsittely ja säilyttäminen

- 1.46. Mikäli erikseen ei toisin sovita, Tilaajan salassa pidettävien ja muuten luottamuksellisten tietojen käsittelyssä noudatetaan tässä kappaleessa annettuja ohjeita.
- 1.47. Työskentely-ympäristö: Tietoja tai asiakirjoja ei saa jättää esille tai ilman valvontaa työtilasta poistuttaessa. Tietoja tai asiakirjoja voi jättää tilapäisesti esille ottaen huomioon tilajärjestelyt ja käytössä olevat lukitukset. Tietojen ja asiakirjojen käsittelyä työpaikan ulkopuolella tulee välttää.
- 1.48. Kopiointi: Kopioita käsitellään kuten alkuperäistä tietoa tai asiakirjaa. Alkuperäisestä tiedosta tai asiakirjasta voidaan ottaa tarvittaessa sekä sähköisiä että paperimuotoisia kopioita.
- 1.49. Jakelu: Tiedon luovuttamisen edellytyksenä on, että vastaanottajalla on tarvittavat oikeudet aineiston käsittelyyn sekä kyky käsitellä sitä vaatimusten mukaisesti.
- 1.50. Tiedon siirto: Toimittaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettävä tai muuten luottamuksellinen tieto tulee jakaa siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Tiedon jakamisessa ja siirtämisessä on käytettävä asianmukaisia tietoturvajärjestelyitä. Asiakirjan siirto kuljetusyhtiön (esim. posti) välityksellä tapahtuu suljetussa läpinäkymättömässä kirjekuoressa. Tilaajan salassa pidettävän tai muuten luottamuksellisen tiedon käsittely puhelimessa asianmukaisesti harkiten on sallittu. Salassa pidettävän tiedon siirto tekstiviestipalveluna ei ole sallittu ilman salausta. Tilaaja ohjeistaa tarvittaessa tiedon jakamiseen tai siirtämiseen liittyen.
- 1.51. Tallennus ja säilytys: Tietoverkon palvelimille talletettu tieto tulee olla käsittelyoikeuksilla suojattu. Perustietoturvasuustason ympäristössä tietoverkon palvelimille salassa pidettävä tieto voidaan tallentaa selväkielisenä. Luonnosasiakirjoja käsitellään kuten vastaavia valmiita asiakirjoja säilytyksen ja tallennuksen osalta. Suositellaan, että paperimuotoiset sekä salassa pidettävää tietoa sisältävät ulkoiset muistit ja vastaavat laitteet säilytetään niitä varten tarkoitetuissa turvakaapeissa, holveissa tai vastaavissa lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Tulee varmistaa, etteivät ulkopuoliset pääse käsiksi tietoon.

- 1.52. Pääsy tietoon: Tietoa voidaan lukea palvelimelta selväkielisenä perustietoturvatason verkoissa. Etäkäyttö on sallittu suojattua yhteyttä käyttäen edellyttäen, että käyttöympäristö täyttää tiedon suojaukselle asetetut vaatimukset.
- 1.53. Arkistointi: Arkistointi tapahtuu Tilaajan ohjeiden mukaisesti.
- 1.54. Tietoaineiston hävittäminen: Hyväksynnän voimassaoloaikana Toimittaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 1.55. Toimittajan hyväksynnän päättyessä Toimittaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan 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 Toimittaja säilyttää henkilötiedot.
- 1.56. Toimittaja noudattaa julkisuuslaissa (621/1999) tarkoitettua hyvää tiedonhallintapaa, tietosuojalakia (1050/2018), EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä sääntökirjaan liittyvän Palvelun tuottamisessa.
- 1.57. Tilaaja määrittää tarvittaessa Palvelun hankinnan yhteydessä Palveluun sovellettavat muut tietoturva-vaatimukset, jotka Toimittajan tulee täyttää.

Tarkastukset ja raportointi

- 1.58. Tilaajalla tai Tilaajan määräämällä kolmannella taholla (joka ei ole Toimittajan suoranainen kilpailija) on oikeus tarkastaa omalla kustannuksellaan etukäteen ilmoitettuna ajankohtana Toimittajan ja sen alihankkijoiden turvallisuusjärjestelyt tätä liitettä sekä sääntökirjaa koskevilta osin. Tilaajan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan voi olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Tilaajan ilmoittaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kaksi kertaa vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Toimittajan tai sen alihankkijoiden tietoturvaa tai Toimittajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan.
- 1.59. Toimittajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Tilaajalla on mahdollisuus tarkastaa Toimittajan ohella myös Toimittajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Tilaajan salassa pidettävien tai muiden luottamuksellisten tietojen käsittelyyn tai Tilaajan tietojärjestelmien ylläpitoon.
- 1.60. Mikäli tarkastuksissa havaitaan merkittäviä puutteita turvallisuusjärjestelyissä, Toimittaja korvaa Tilaajalle tarkastuksesta aiheutuneet kustannukset.
- 1.61. Toimittajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Tilaajan kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole Tilaajan ja Toimittajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti. Tilaaja ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.

- 1.62. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle, jos Toimittajan tai sen alihankkijan tämän liitteen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu muutoksia tai jos Toimittajan tai sen alihankkijan omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- 1.63. Toimittaja valvoo tämän liitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Tilaajalle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet viipymättä. Tilaaja seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Toimittajan kanssa.
- 1.64. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle, mikäli Toimittajaan kohdistuu Tilaajaa mahdollisesti uhkaavia yhteydenottoja.
- 1.65. Tilaajalla on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto siitä, että tämän luvun mukainen tarkastus on suoritettu, mutta Tilaajalla ei kuitenkaan ilman Toimittajan lupaa ole oikeutta luovuttaa muille viranomaisille tietoa tarkastuksen tuloksista ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.
- 1.66. Toimittaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat henkilötietojen käsittelyä koskevat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Henkilötietojen käsittelijä saattaa Tilaajan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä liitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Tilaajan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Auditointia koskevat tarkemmat ehdot sovitaan Toimittajan kanssa erikseen ennen auditoinnin toteuttamista. Toimittajalla ei ole oikeutta vaatia Tilaajalta korvauksia auditoinnin toteuttamisesta.
- 1.67. Palveluntuottaja sitoutuu tämän asiakirjan ehtoihin samalla, kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Liite henkilötietojen käsittelyä koskeviin ehtoihin (Varsinais-Suomen hyvinvointialueen yleiset tietosuojaja tietoturvaehdot)

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaaaja: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimittaja: Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksyty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Toimittajan, joka on sitoutunut sääntökirjan ehtoihin ja täyttää sen edellytykset palvelussa, jossa Toimittaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita Toimittaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan ja tämän liitteen ehtoja sekä Tilaaajan muita mahdollisia ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Toimittaja käsittelee hyvinvointialueen puolesta Parasta Palvelua -tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määritellyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta: osoitteesta www.parastapalvelua.fi

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksyty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin, kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon sekä asiakkaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Toimittaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tapahtuu tämän liitteen ja sääntökirjan mukaisesti.

Liite 2

Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	3
1 Soveltamisala.....	4
2 Määritelmät.....	4
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	5
3.1 Asiakkaan asema.....	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
4 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet.....	6
4.1 Yleiset veloitteet.....	6
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet.....	8
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	8
4.4 Tulkkipalvelu.....	8
4.5 Vakuutusurva.....	8
4.6 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät.....	9
4.7 Markkinointi.....	9
4.8 Valmiussuunnitelma.....	9
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	9
5.1 Henkilöstö.....	10
6 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen veloitteet ja oikeudet.....	11
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	11
7.1 Palvelukerran peruutus.....	12
7.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas).....	12
7.3 Palvelun virhe ja viivästyminen.....	13
7.4 Oikaisu ja hyvitys.....	13
7.5 Sopimuksen purku.....	13
7.6 Vahingonkorvaus.....	13
7.7 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti.....	14
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	14
9 Palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta.....	15
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta.....	15

9.2 Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta.....	17
9.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	17
9.4 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	18
10 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	18
11 Hinnastot ja hinnastojen muutos.....	18
12 Verotus.....	19
12.1 Tuloverotus.....	19
12.2 Arvonlisäverotus.....	19
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	19
14 Hyväksymisen peruuttaminen ja toiminnan muutokset.....	20
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	21
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	21
16.1 Yleistä.....	21
16.2 Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu.....	21
16.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	22
16.4 Palveluvaraus.....	22
16.5 Tapahtumakirjaus.....	23
16.6 Maksatus.....	24
17 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	24
18 Palvelukohtainen osa.....	24
LIITTEET:.....	24
Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot ja käsittelytoimien kuvaus.....	24
Liite 2 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	24
1 Rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely.....	38
1.1 Asiakastietojen käsittelyn määritelmät.....	39
1.2 Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa.....	40
1.3 Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnöt.....	41
1.4 Asiakirjojen hallinta sekä eheyden, muuttumattomuuden ja kiistämättömyyden varmistaminen	42
1.5 Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	43
1.6 Asiakastietojen hävittäminen palvelun päätyttyä.....	43
1.7 Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä.....	44
2 Asiakas- ja potilastiedon kirjaaminen.....	44
2.1 Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen.....	44
2.1.1 Asiakastiedon kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.....	44
2.1.2 Muu raportointi- ja tiedonantovelvollisuus.....	45
2.2 Potilastiedon kirjaaminen.....	46
2.3 Sosiaalihuollon palvelujen yhteydessä toteutettavassa terveyspalvelussa syntyvien potilastietojen kirjaaminen.....	46
3 Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta.....	47
3.1 Potilastietovaranto.....	47
3.2 Sosiaalihuollon asiakastietovaranto.....	48
4 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto.....	49
5 Tietojohdaminen ja tietojen toisiokäyttö.....	50
Palvelusetelitä koskeva palvelukohtainen osa.....	51

1	Palvelukohtainen osa.....	56
2	Yleistä yhteisöllisestä asumisesta.....	56
3	Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet Varhan järjestämässä yhteisöllisessä asumisessa.	57
4	Palvelun laatuvaatimukset.....	59
	4.1 Yleiset vaatimukset.....	59
	4.2 Henkilöstö.....	61
5	Palvelun tavoite ja sisältö.....	62
	5.1 Yhteisöllisen asumisen tilat ja asiakkaan tarpeisiin soveltuva asunto.....	62
	5.2 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.....	63
	5.3 Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa.....	64
	5.4 Ateriapalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
	5.5 Turva-auttamispalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
	5.5 Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsemat muut sosiaalipalvelut ja lisäpalvelut.....	66
	5.6 Hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä.....	66
6	Kohderyhmä, asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	67
	6.1 Kohderyhmä.....	67
	6.2 Asiakkaan asema.....	67
	6.3. Asiakkaan velvollisuudet.....	68
7	Palveluseteleiden myöntäminen ja arvot.....	68
	7.1 Sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun palvelusetelin arvo.....	69
8	Palvelusetelin laskutus asiakkaalta.....	70
9	Sitoumuksen voimassaoloaika.....	71
10	Palvelukohtaiset liitteet.....	72
	10.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet.....	72
	10.2 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	73
	10.3 Palvelukohtaisen osan liite.....	73
	Liite 1. Minimihuomiolista, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen.....	73
	Kotikäyntiä ohjaa asiakkaan yksilöllinen asiakassuunnitelma. Tämän lisäksi jokaisen asiakkaan luona on huomioitava oheiset asiat:.....	73
	Asiakkaiden kanssa toimitaan asiakaslähtöisesti voimavaroja hyödyntäen, mutta tarvittaessa avustetaan.....	73
	Ravitsemus ja nesteytys (ruoan ja juoman riittävyys, päivittäisten aterioiden saanti ym.).....	73
	Apuvälineet (näkö, kuulo, muut apuvälineet: kunto, huolehtiminen ja puhdistus, mahdollinen turvapuhelin ja sen toimivuus).....	73
	Henkilökohtainen hygienia (asiakkaan siisteys; vaatteet, vaipat ja muu intiimihygienia, parranajo, suuhygienia, pro- teesit, ihon kunto ym.).....	73
	Lääkkeiden ottaminen (muistuttaminen, hoitosuunnitelman ja lääkärin määräysten mukaisesti ym.).....	73
	Yleissiisteys (keittiön pöytä ja tasot, mikro, vuoteen sijaus ja vuodevaatteet, roskat ja lehdet, jääkaapin siisteys, WC-tilat ja suihku, WC-huonetuolin tyhjennys tarvittaessa, pienet pölyt asunnossa, kukkien kastelu ym.).....	73
	Asiointi (postit, saattoapu jne.).....	73

1 Rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely

Varsinais-Suomen hyvinvointialue toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen rekisterinpitäjänä tilanteessa, jossa palveluntuottaja tuottaa sosiaali- ja/tai terveystalvuuja hyvinvointialueen lukuun:

- ostopalvelusopimuksissa, jos palvelua tuotetaan hyvinvointialueen toimeksiannosta tai muutoin hyvinvointialueen lukuun (asiakastietolaki 703/2023, 13§, huomioiden tietosuoja-asetus 2016/679)
- palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 11§, huomioiden tietosuoja-asetus 2016/679)

Ostopalvelu-/palvelusetelituottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä.

Hyvinvointialue vastaa rekisterinpitäjänä palveluissa muodostuneiden tietojen osalta:

- Asiakastietojen rekisterinpitäjälle kuuluvien velvoitteiden noudattamisesta (asiakastietolaki 703/2023)
- Henkilötietojen rekisterinpitäjälle kuuluvien velvoitteiden noudattamisesta (tietosuoja-asetus 2016/679)
- Viranomaiselle säädetyistä velvoitteista (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, jatkossa julkisuuslaki).

Palvelujen hankkimisessa noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Ostopalvelu-/palvelusetelituottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyn ehtoihin hakeutuessaan palveluntuottajaksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Ehtoihin sitoutuminen on ostopalvelu-/palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytys. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Yleiset tietosuoja ja tietoturvaehdot ovat palvelusetelisääntökirjan Yleisen osan liitteenä ja ostopalveluiden osalta sopimuksen Tilaajan tietosuoja- ja tietoturvaliitteessä.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Ostopalvelu-/palvelusetelituottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016), tietosuoja-laissa (1050/2018), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sovellettavassa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakirjoja käsitellessään ostopalvelu-/palvelusetelituottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Ostopalvelu-/palvelusetelituottajan vastuulla on aktiivinen ohjaus näihin asioihin omassa organisaatiossaan ja ostopalvelu-/palvelusetelituottajan on hyödynnettävä Tietosuojavaltuutetun toimiston laatimia oppaita ja ohjeita, sekä sen antamia päätöksiä henkilötietojen käsittelyssä.

Palvelusetelituottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttämällä tavalla. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista tietosuojaaselosteiden laatiminen rekisteröityjen informoimiseksi on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden (rekisteröityjen) osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin tai ostopalvelun. Tietosuojaaselosteet löytyvät Varsinais-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilta [Tietosuoja | Varha](#).

Ostopalvelu-/palvelusetelituottajalla on oikeus käsitellä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakas- ja

potilastietoja ainoastaan tuottaakseen kyseessä olevan palvelun palvelukuvauksen tai sääntökirjan mukaisesti. Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus antaa lisäohjeita asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimisesta ja kirjaamisesta ja ostopalvelu-/palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan niitä.

1.1 Asiakastietojen käsittelyn määritelmät

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn liittyvät keskeiset käsitteet asiakastietolain (703/2023, 3§) mukaisesti:

- Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000, asiakaslaki) tarkoitettua sosiaalihuollon asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992, potilaslaki) tarkoitettua potilasta.
- Asiakastiedolla tarkoitetaan potilastietoa ja sosiaalihuollon asiakastietoa.
- Potilastiedolla tarkoitetaan potilasasiakirjaan ja muuhun terveydenhuollossa laadittuun asiakirjaan sisältyvää potilaan terveydentilaa tai toimintakykyä tai tämän saamaa terveystalveta koskevaa asiakastietoa.
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan ja muuhun sosiaalihuollossa laadittuun asiakirjaan sisältyvää sosiaalihuollon asiakkaan tuen tarvetta, hänen asiansa käsittelyä tai hänelle annettavaa sosiaalipalvelua koskevaa asiakastietoa.
- Asiakasasiakirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, joka on laadittu tai vastaanotettu tai joka sisältää tietoja asiakkaan sosiaali- tai terveystalveta tarpeen arviointia varten, tarvittavien palvelujen järjestämistä tai toteuttamista varten taikka lääkkeen toimittamista varten.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät keskeiset käsitteet EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisesti:

- Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön (rekisteröityyn) liittyviä tietoja.
- Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilötietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, käyttöä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.
- Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.
- Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot; jos tällaisen käsittelyn tarkoitukset ja keinot määritellään unionin tai jäsenvaltioiden lainsäädännössä, rekisterinpitäjä tai tämän nimittämistä koskevat erityiset kriteerit voidaan vahvistaa unionin oikeuden tai jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti

Palvelun järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät keskeiset käsitteet Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille -ohjeen mukaisesti:

- Palvelunantajalla / palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan hyvinvointialuetta.
- Palveluntuottajalla tarkoitetaan mm. yksityistä ostopalvelun tuottajaa, palvelusetelituottajaa, sopimustoimittajaa tai muuta toimijaa, jolta hyvinvointialue ostaa/tilaa palveluja, ja joka toimii hyvinvointialueen lukuun.

1.2 Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa

Palveluntuottajan vastuut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä hyvinvointialueen lukuun määräytyvät asiakastietolain (703/2023, 14§) mukaisesti, jolloin palveluntuottaja vastaa:

- asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta lukuun toimimansa palvelunantajan rekisteriin
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan
- henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta organisaatiossaan
- alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimittamisesta lukuun toimimallensa palvelunantajalle viipymättä
- tietosuoja-asetuksessa ja viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), jäljempänä julkisuuslaki, säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä lukuun toimimansa palvelunantajan kanssa.

Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava asiakastietojen salassapitovelvoitetta, vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa (asiakastietolaki 703/2023, 4-6§) sekä asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevia periaatteita (asiakastietolaki 703/2023, 4 luku). Lisäksi käsittelyssä on huomioitava menettelyt, joista asiakastietolaissa säädetään erikseen mm. potilasasiakirjoista sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä tiedonsaantioikeudesta ja tietojen luovuttamisesta. Palveluntuottajan tulee pitää tietojärjestelmissään hyvinvointialueen rekisteriin kuuluvat asiakastiedot erillään omista tai muiden mahdollisten palvelunantajien tiedoista.

Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen käsittelijän asemassa niistä suorista velvoitteista, joita henkilötietojen käsittelijälle on tietosuoja-asetuksessa (2016/679) säädetty sekä asetukseen kirjattujen henkilötietojen käsittelyä koskevien periaatteiden noudattamisesta (2016/679, 5 art.). Palveluntuottajan vastuut määritellään lisäksi osana henkilötietojen käsittelystä sopimista hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä (tietosuoja-asetus 2016/679, 28 art.). Hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehdot liitetään osaksi hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välistä sopimusta silloin, kun palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun. Ehtoja sovelletaan myös palvelusetelipalvelujen tuottajaksi hakeutuvien palveluntuottajien osalta.

Palveluntuottajan on henkilötietojen käsittelijän asemassa avustettava ja neuvottava rekisterinpitäjää tiettyjen tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen velvoitteiden noudattamisessa sekä lisäksi toteutettava riittävät henkilötietojen suojatoimet sekä asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet. Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstölle annettuja ohjeita tietosuojan toteuttamiseksi, omavalvonnan kautta tapahtuvaa käytönvalvontaa, tietojärjestelmien tietoturvaa, tietojen salausta ja muita suojatoimenpiteitä. Käsittelyn on täytettävä tietosuoja-asetuksen vaatimukset rekisteröidyn oikeuksien suojelemiseksi.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava viipymättä havaitsemastaan henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta hyvinvointialueen palvelusta vastaavalle viranhaltijalle ja hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Yleiset tietosuoja ja tietoturvaehdot ovat palvelusetelisääntökirjan Yleisen osan liitteenä ja ostopalveluiden osalta sopimuksen Tilaaajan tietosuoja- ja tietoturvaliitteessä. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä: tietosuojavastaava@varha.fi tai puhelin. 02 313 2989 ma–pe klo 9–15 (asiakaspalvelu, voit jättää tietosuojavastaavalle soittopyynnön).

Palveluntuottajan on huomioitava toiminnassaan lisäksi muu asiakastietojen käsittelyyn liittyvä voimassa oleva lainsäädäntö sekä valtakunnalliset ohjeet ja asetukset:

- sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024)

- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- tietosuojalaki (1050/2018)
- arkistolaki (831/1994)
- tiedonhallintalaki (906/2019).

Palveluntuottaja on tietojärjestelmässä tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä muodostuvien lokitietojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että lokitietoja säilytetään asiakastietolaissa (703/2023, 23§ ja lain liite) säädetty aika eli 12 vuotta lokitapahtumasta.

1.3 Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnöt

Rekisterinpitäjänä ja viranomaisena hyvinvointialue vastaa rekisteröityjen tietosuoja-asetuksen mukaisten oikeuksien toteuttamisesta sekä julkisuuslain mukaisten tietopyyntöjen käsittelystä. Palveluntuottajan on viipymättä ilmoitettava hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen oikeuksiin liittyvistä pyynnöistä sekä muista tietopyynnöistä, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun suoritettavaan tietojen käsittelyyn. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin, vaan ohjaa ne käsiteltäväksi hyvinvointialueelle.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttamiseen liittyvät pyynnöt voivat olla mm. rekisteriin tallennetun tietojen oikaisemista tai poistamista koskevat vaatimukset tai tarkastusoikeuden käyttämistä koskevat pyynnöt. Julkisuuslain mukaiset pyynnöt koskevat asianosaisen omien tietojen pyytämistä. Palveluntuottajan tulee omassa toiminnassaan ohjeistaa asiakkaita pyyntöjen osoittamisessa rekisterinpitäjälle suoraan. Palveluntuottaja on kuitenkin velvollinen ottamaan pyynnön vastaan ja ohjaamaan ne käsiteltäväksi hyvinvointialueelle.

Katso lisätietoa: [Rekisteröitynä hyvinvointialueen ylläpitämässä henkilörekisterissä | Varha](#) ja [Asiakasasiakirjat | Varha](#) sekä [Potilasasiakirjat | Varha](#).

Palveluntuottaja toimittaa saamansa pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista tiedoista hyvinvointialueen kirjaamoon. Kirjaamon ajantasaiset yhteystiedot ja aukioloajat löytyvät: [Kirjaamo | Varha](#)

Palveluntuottajilta saapuneet pyynnöt välitetään kirjaamosta hyvinvointialueen vastaaville viranhaltijoille. Viranhaltija on yhteydessä palveluntuottajaan, mikäli hän tarvitsee mm. pyynnön käsittelyyn liittyen lisätietoja tai pyyntö edellyttää toimenpiteitä palveluntuottajan toimesta.

Mikäli asiakas pyytää palveluntuottajalta itseään koskevia sosiaali- tai terveydenhuollon tietoja, voi palveluntuottaja luovuttaa asiakkaalle vain oman yksikkönsä työntekijöiden kirjaaman **yksittäisen asiakirjan/tiedon** omasta asiakastietojärjestelmästä tulosteena tai suullisesti (esim. palvelun toteuttamissuunnitelma). Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakkaalle Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta toimitettuja tai saatuja kirjallisia tai suullisia tmv. asiakastietoja, mikäli tästä ei ole erikseen sovittu. Mikäli tietopyyntö on yksittäistä asiakirjaa laajempi, käsitellään tietopyyntö edellä esitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja ja sen henkilöstö ovat velvoitettuja keskustelemaan asiakkaan laillisen edustajan (esim. huoltaja) tai muun tiedonsaantiin oikeutetun henkilön (esim. edunvalvoja) tai asiakkaan ilmoittaman yhteyshenkilön (esim. läheinen) kanssa asiakkaan päivittäisestä hoidosta ja palvelusta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan vointiin tai lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät keskustelut. Huomioitavaa on, että palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakkaan huoltajalle/edunvalvojalle/läheiselle suoraan mitään Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ammattihenkilön kirjaamaa/kertomaa asiakkaan

asiakastietoa tai sitä sisältävää asiakirjaa (esimerkiksi lääkelistaa) tai rekisterinkäyttöoikeuden avulla Kanta-palveluista tietoonsa saamaa asiaa (pl. tilanteet, joissa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ammattihenkilön kanssa on erikseen asian tiedottamisesta sovittu), vaan tietopyynnöt on käsiteltävä edellä esitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

1.4 Asiakirjojen hallinta sekä eheyden, muuttumattomuuden ja kiistämättömyyden varmistaminen

Tietojärjestelmissä tulee olla toiminnallisuudet, jotka varmistavat asiakirjojen eheyden ja kiistämättömyyden kaikessa käsittelyssä, tiedonsiirrossa ja säilytyksessä. Varmistaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi sähköisellä leimalla, jos kyse on palvelunantajan tai muun oikeushenkilön tekemästä varmistuksesta, ja sähköisellä allekirjoituksella, jos kyse on henkilön tekemästä varmistuksesta. Sähköinen allekirjoitus tai leima on oltava ainakin Kanta-palveluun tallennettavissa asiakirjoissa, muissa tilanteissa varmentamiseen voidaan käyttää muitakin menetelmiä. Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan luonnollisen henkilön tekemää allekirjoitusta eli sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköisessä muodossa olevaan tietoon ja jota allekirjoittaja käyttää allekirjoittamiseen. Allekirjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka luo sähköisen allekirjoituksen.

Sähköisellä leimalla tarkoitetaan vastaavaa oikeushenkilön tekemää leimaa eli sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköisessä muodossa olevaan tietoon viimeksi mainitun tiedon alkuperän ja eheyden varmistamiseksi. Leiman luojalla tarkoitetaan oikeushenkilöä, joka luo sähköisen leiman. Digi- ja väestötietovirasto tuottaa varmenteet, joiden avulla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät sähköisen allekirjoituksen, sekä järjestelmävarmenteet, joiden avulla organisaatio toteuttaa sähköisen leiman. Palveluntuottaja on vastuussa siitä, että henkilöstöllä on voimassaolevat varmennekortit.

Ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt hakevat itse sote-ammattikortin DVV:ltä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille, kuten esimerkiksi lääkäreille, farmaseuteille, sairaanhoitajille ja sosionomeille. Ammattikortin hakijalla täytyy olla voimassa oleva ammattioikeus Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Ammattikortin hakijalla tulee lisäksi olla väestötietojärjestelmään rekisteröity suomalainen henkilötunnus. Vaihtoehtoisesti voidaan hakea henkilöstö-, toimija- tai varakortteja. Ne tilataan joko oman organisaation rekisteröintipisteestä tai organisaation valtuuttamasta julkisesta rekisteröintipisteestä. Katso lisätietoa eri korteista: [Varmenteet ja kortit sosiaali- ja terveydenhuollolle | Digi- ja väestötietovirasto](#)

Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja on käsiteltävä huolellisesti, tietoturvallisesti ja hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilytyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää tarkemmin asiakirjojen käsittelyä, arkistointia ja tuhoamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia kaikissa toimissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omassa organisaatiossaan. Ostopalvelu- ja palvelusetelituottajan on hyödynnettävä Sosiaali- ja terveysministeriön (STM), Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja Tietosuojavaltuutetun toimiston laatimia oppaita, ohjeita ja suosituksia asiakas- ja potilastietojen käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvallisesti ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai toimikortin PIN-koodilla. Paperiasiakirjojen fyysisen

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

1.5 Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle

Jos sosiaalihuollon palvelussa muodostuu sekä terveydenhuollon että sosiaalipalvelujen asiakastietoja, tulee terveydenhuollon ammattihenkilön laatimat potilastiedot säilyttää erillään sosiaalipalvelujen asiakasasiakirjoista.

Jos tietoja säilytetään paperilla kansiossa, voidaan sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot erotella toisistaan välilehdillä tai kaksipuoleisen kansion eri taskuihin (Tietosuojavaltuutettu 27.7.2010).

Palveluntuottaja toimittaa palvelun aikana yhteenvetoja tai raportteja palvelun tilaajalle, mikäli palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa tai ostopalvelusopimuksessa näin määritellään. Tiedoista saa käydä ilmi vain hyvinvointialueelle tuotetussa palvelussa muodostuneita asiakastietoja.

Asiakasasiakirjat toimitetaan pääsääntöisesti laskutusluvan/ palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön, jossa asiakirjat skannataan tai tallennetaan potilas- tai asiakastietojärjestelmään. Tarkemmat ohjeet toimittamisesta kuvataan palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa tai ostopalvelusopimuksessa. Asiakirjojen toimittamista ja niiden laatua valvotaan hyvinvointialueen toimesta. Asiakirjalähetyksessä tulee olla mukana palveluntuottajan sekä hyvinvointialueen yhteyshenkilön tiedot. Mikäli asiakirjat toimitetaan kirjattuna kirjeenä, palveluntuottaja varmistaa, että hyvinvointialueen yhteyshenkilö on paikalla. Hyvinvointialueella on oikeus palauttaa epäselvät, puutteellisilla henkilötiedoilla olevat tai ohjeen vastaisesti järjestetyt asiakirjat palveluntuottajalle.

Pitkäaikaissäilytykseen ja arkistoon palveluntuottajan asiakirjat toimitetaan pääasiassa hankintasopimuksen päättymisen jälkeen siten, kuin palveluntuottajan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen välillä on palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa tai ostopalvelusopimuksessa sovittu. Hyvinvointialueelle toimitettavia asiakastietoja ei tulisi muodostua, mikäli palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot hyvinvointialueen asiakas- tai potilastietojärjestelmään ennalta sovitulla tavalla. Mikäli asiakirjoja kuitenkin muodostuu, toimitaan tietojen toimittamisessa ja poistamisessa [tämän Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakirjahallinnon ohjeen mukaisesti](#).

1.6 Asiakastietojen hävittäminen palvelun päättyttyä

Kun asiakastiedot on toimitettu hyvinvointialueelle ja/tai arkistoitu Kanta-Palvelujen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon ja/tai potilastietovarantoon, palveluntuottaja hävittää asiakastiedot käyttämästään tietojärjestelmästä ja/tai paperilla olevat alkuperäiset asiakirjat tai niiden kopiot. Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää ostopalvelutilanteissa syntyneitä tietoja vain laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot/kopiot saavat sisältää vain välttämättömän määrän henkilötietoja. Henkilötietojen osalta on noudatettava tietosuojasetuksen mukaisia henkilötietojen käsittelyperiaatteita, huomioiden erityisesti käyttötarkoitussidonnaisuuden.

Mikäli tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä hyvinvointialueelle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

Palveluntuottajan toiminnan päättyessä tulee kaikkien kesken olevien asiakkuuksien asiakirjat toimittaa hyvinvointialueelle ja poistaa palveluntuottajan tietojärjestelmistä. Kun asiakastiedot arkistoituvat suoraan

Kanta-Palvelujen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon ja/tai potilastietovarantoon, näitä tietoja ei erikseen enää tarvitse toimittaa.

Palveluntuottaja on tietojärjestelmässä tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä muodostuvien lokitietojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että lokitietoja säilytetään asiakastietolaisissa säädetyn ajan (703/2023, 23§ ja lain liite).

1.7 Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä

Tämä ohje ei koske niitä tilanteita, joissa palveluntuottaja toimii lisäksi muissa henkilö- ja/tai asiakastietojen käsittelyn toimitissa itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Tällainen tilanne on esimerkiksi, kun palveluntuottaja tekee itse sopimuksen asiakkaan kanssa palvelujen tuottamisesta suoraan asiakkaalle, eikä siis toimi hyvinvointialueen lukuun.

Palveluntuottaja voi kerätä tietoa asiakkaistaan laskutusta varten. Ne tiedot, jotka kerätään palveluntuottajan toimiessa itsenäisenä rekisterinpitäjänä, tulee erotella hyvinvointialueen lukuun toimittaessa kerätyistä tiedoista, vaikka palveluntuottaja tuottaisikin palvelua kahdessa eri roolissa samalle asiakkaalle.

Tässä tilanteessa palveluntuottaja on itsenäinen rekisterinpitäjä ja vastaa tällöin rekisterinpitäjyyteen liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista täysimääräisesti.

2 Asiakas- ja potilastiedon kirjaaminen

Palveluntuottajan on määriteltävä käyttöoikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoihin kaikille niille työntekijöilleen, joiden työtehtävien hoitaminen edellyttää asiakas- ja/tai potilastietojen käsittelyä. Käyttöoikeudet on määriteltävä kullekin työntekijälle siten, että hänellä on pääsy vain niihin asiakastietoihin, jotka ovat työtehtävien tekemisessä välttämättömiä.

Palveluntuottajan tulee oman vakituisen henkilöstönsä lisäksi järjestää työtehtävien mukaiset käyttöoikeudet välttämättömiin asiakastietoihin myös organisaation lyhytaikaisille sijaisille ja organisaatiossa työskenteleville opiskelijoille (ottaen huomioon opiskelijoita koskevat rajoitukset ammatin harjoittamisessa).

Palveluntuottajan tulee kouluttaa oma henkilökuntansa tietojärjestelmien käyttöön.

Palveluntuottaja kirjaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen antamien asiakas- ja potilastiedon käsittelyn ohjeiden mukaisesti (Asiakastietolaki §7).

2.1 Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen Kanta-liittymisvelvoitteen täyttävä asiakastietojärjestelmä 1.9.2026 mennessä ellei palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa toisin määrätä. Palveluntuottajan tiedot tulee olla ajantasalla SOTE-organisaatiorekisterissä (SOTERI), jossa organisaation/yksikön tulee olla merkitty sosiaalihuollon toimintayksiköksi.

2.1.1 Asiakastiedon kirjaaminen asiakastietojärjestelmään

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä, palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan palvelun suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset

ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti.

Sosiaalipalvelujen alkamisesta ja päättymisestä tulee tehdä merkinnät ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Kirjauksista on käytävä selkeästi ilmi asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelman mukaisen palvelun ja siihen liittyvien tehtävien toteutuminen. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja.

Asiakas tietää, että hänestä laaditaan asiakirjamerkintöjä ja että hänellä on halutessaan oikeus lukea omat palveluntuottajan tuottamat asiakasasiakirjansa.

Henkilökunta tuntee sekä sosiaalihuollon kirjaamiskäytännöt ja hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Palveluntuottaja käy yhteisiä keskusteluja kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä, voimavaroja ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Kirjauksissa huomioidaan asiakkaan näkemykset ja kokemukset. Asiakastiedot kirjataan asiakasta kunnioittavalla tavalla.

Ajantasainen ja riittävä kirjaaminen on tärkeää palvelun turvallisuuden sekä asiakkaan ja henkilöstön oikeusturvan kannalta. Asianmukaiset kirjaukset varmistavat, että tapahtumien kulku voidaan tarvittaessa selvittää jälkikäteen. Asiakasasiakirjat tulee laatia viivytyksettä, ja asiakirjat tulee myös tallentaa Kanta-palveluihin välittömästi niiden valmistuttua. Asiakirjojen laatimisen ja tallentamisen viiveettömyys on tarpeen, jotta toisaalta asiakkaat voivat saada tietonsa OmaKanta-palveluun ilman viivettä, ja vastaavasti tiedot ovat ilman viivettä luovutettavissa Kanta-palveluista muille palvelunantajille. Osa merkinnöistä on tilanteen luonteen vuoksi kirjattava ja tallennettava lähes välittömästi. Tällaisia ovat esimerkiksi potilaan siirtyminen välittömästi seuraavaan hoitopaikkaan tai kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin liittyvät kirjaukset. Osa kirjauksista voi hyvin odottaa seuraavaan työpäiväänkin.

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Sosiaalihuollon kirjaamisen ohjeita. Lisäksi palveluntuottajan kirjaamisesta voidaan antaa tarkempia ohjeita ja määräyksiä palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa.

Lisäksi vuosina 2026-2027 palveluntuottaja huolehtii siitä, että kaikki sosiaalihuollon palvelun antamiseen osallistuvat, sosiaalihuollon asiakastietoa kirjaavat yksikön työntekijät suorittavat [Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin eOppiva -sivustolla](#) samoin kuin Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöitä velvoitetaan. Kurssi on kaikille avoin ja maksuton. Kurssi on tarjolla sekä suomeksi että ruotsiksi. Kurssin lopputestin jälkeen sen suorittanut henkilö tilaa todistuksen sähköpostiinsa, josta suoritus on todennettavissa.

2.1.2 Muu raportointi- ja tiedonantovelvollisuus

Mikäli palveluntuottajalla ei ole käytössään sähköistä asiakastietojärjestelmää, palveluntuottaja voi kuitenkin olla velvollinen toimittamaan tietoa tarvittaessa palvelunjärjestäjälle palvelun toteutuksesta, palvelun toteutuksen sisällöistä ja siinä esiin tulleista merkittävistä asioista. Tiedon toimittamisen käytännöistä sovitaan palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa.

Sekä asiakas- ja/tai potilastietoa sähköisesti kirjaavien että muiden palveluntuottajan on toimitettava asiakaslaskun liitteenä tai muulla erikseen sovitulla tavalla laskun käsittelyä varten riittävät tiedot Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Tiedon toimittamisen käytännöistä sovitaan palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa. Lähtökohtaisesti asiakaslaskutuksen liitteenä ei toimiteta asiakkaiden henkilötietoja (pl. asiakasnumero).

2.2 Potilastiedon kirjaaminen

Terveyspalvelun järjestämisessä syntyvien potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan lainsäädäntöä ja valtakunnallisia ohjeita potilastiedon kirjaamisesta. Ammattihenkilöiden kirjattava potilastiedot terveydenhuollon kirjaamisen ohjeistuksen mukaisesti. Kirjaamisessa käytetään terveydenhuoltoon määriteltäviä tietorakenteita. Tämä edellyttää sellaisen tietojärjestelmän käyttöä, joka mahdollistaa potilastietojen tallentumisen Potilastietovarantoon. Palveluntuottajan tiedot tulee olla ajantasalla SOTE-organisaatiorekisterissä (SOTERI), jossa organisaation/yksikön tulee olla merkitty terveydenhuollon toimintayksiköksi.

Palveluntuottajan on huomioitava, että terveydenhuollossa on yleisten rakenteiden lisäksi myös ammattialakohtaisia tietorakenteita, joiden käyttö kyseisen toimialan kirjauksissa on pakollista.

Potilasasiakirjoihin merkitään vain käyttötarkoituksensa kannalta tarpeellisia tietoja. Tarpeellisten tietojen laajuus, tarkkuus ja yksityiskohtaisuus vaihtelevat potilaskohtaisesti ja tilanteen mukaan, joten kirjaamisen laajuus ja yksityiskohtaisuus riippuu ammattihenkilön harkinnasta. Esimerkiksi mitä vaikeampi ja kriittisempi potilaan tilanne on tai mitä merkittävämmästä hoitopäätöksestä on kyse, sitä tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin potilasta koskevat tiedot tulee kirjata. Potilasasiakirjoissa keskeisiä tietoja ovat potilaasta ja hänen hoidostaan tehdyt havainnot, arvioinnit ja johtopäätökset. Merkinnöistä on riittävässä laajuudessa käytävä ilmi valitun hoidon ja tehtyjen ratkaisujen perusteet.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on huolehdittava siitä, että hänen tekemänsä potilasasiakirjamerkinnot ovat virheettömiä, selkeitä ja ymmärrettäviä. Merkinnöissä käytetään ainoastaan sellaisia käsitteitä ja lyhenteitä, jotka ovat yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä. Potilasasiakirjat tulee laatia ja tallentaa potilastiedon arkistoon (Kanta-palveluiden Potilastietovarantoon) viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut, jotta tiedot ovat sekä henkilön itsensä että muiden palveluntarjoajien saatavilla mahdollisimman pian. Osa merkinnöistä on tilanteen luonteen vuoksi kirjattava ja tallennettava lähes välittömästi esimerkiksi potilaan siirtyessä välittömästi seuraavaan hoitopaikkaan.

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Potilastiedon kirjaamisen ohjeita. Lisäksi palveluntuottajan kirjaamisesta voidaan antaa tarkempia ohjeita ja määräyksiä palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun palvelukuvauksessa.

2.3 Sosiaalihuollon palvelujen yhteydessä toteutettavassa terveystalvussa syntyvien potilastietojen kirjaaminen

Jos sosiaali- ja terveystalvua toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteessä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö yhdessä, asiakkaalle voidaan laatia mm. yhteisiä palvelua koskevia asiakaskertomusmerkintöjä sekä muita tarpeellisia yhteisiä asiakasasiakirjoja. Yhteiset asiakasasiakirjat tallennetaan tarpeellisessa laajuudessa sekä sosiaalihuollon asiakasrekisteriin että potilasrekisteriin. Asiakaskertomus tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Potilasasiakirjamerkinnot tallennetaan potilasrekisteriin. Palveluntuottajan tiedot tulee olla ajantasalla SOTE-organisaatiorekisterissä (SOTERI), jossa organisaation/yksikön tulee olla merkitty sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon toimintayksiköksi.

Sosiaalipalvelujen yhteydessä toteutettavan terveystalvun järjestämisessä syntyvien potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan lainsäädäntöä, THL:n ohjetta potilastietojen kirjaamisesta sosiaalipalvelujen yhteydessä sekä valtakunnallisia ohjeita potilastiedon kirjaamisesta. Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakastiedon ja terveydenhuollon potilastiedon kirjaamisen ohjeita. Lisäksi palveluntuottajan kirjaamisesta voidaan antaa tarkempia ohjeita ja määräyksiä palvelusetelin palvelukohtaisessa sääntökirjassa tai ostopalvelun

palvelukuvauksessa.

Kun sosiaali- ja terveystalvetuja tuotetaan yhdessä, on ammattihenkilöiden kirjattava potilastiedot terveydenhuollon kirjaamisen ohjeistuksen mukaisesti. Kirjaamisessa käytetään terveydenhuoltoon määriteltyjä tietorakenteita. Tämä edellyttää sellaisen tietojärjestelmän käyttöä, joka mahdollistaa potilastietojen tallentumisen Potilastietovarantoon.

Palveluntuottajan on huomioitava, että terveydenhuollossa on yleisten rakenteiden lisäksi myös ammattialakohtaisia tietorakenteita, joiden käyttö kyseisen toimialan kirjauksissa on pakollista. Sosiaalipalvelujen antamisen yhteydessä laadittava asiakirja on potilasasiakirja ja se on tallennettava potilasrekisteriin, kun asiakirja täyttää seuraavat ehdot:

- asiakirja koskee henkilön terveydentilaa tai terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa terveystalvetua,
- asiakirjan laatinut henkilö on osallistunut sen terveystalvetun antamiseen, jota asiakirja koskee ja
- asiakirjan laatija on terveydenhuollon ammattihenkilö tai sellainen henkilöstön jäsen, joka on saanut potilasasiakirjan laatimiseen tarvittavat ohjeet.

Sosiaalipalvelujen yhteydessä tuotetuissa terveystalvetuissa syntyneet potilasasiakirjat ovat osa hyvinvointialueen potilasrekisteriä. Potilastietovarantoon tallentaminen edellyttää Kanta-palvelujen Potilastietovarannon käyttöönottoa. Käyttöönotto edellyttää, että toimintayksikön käytössä on Potilastietovarannon määrittelyt täyttävä Kanta-yhteensopiva tietojärjestelmä.

Asiakastietolain mukaan sosiaalihuollon potilastiedot täytyy tallentaa potilasrekisteriin viimeistään 1.3.2027. Muutos koskee myös sosiaalihuollon vanhoja potilastietoja.

[THL Ohje 1/2024. Ohje potilastietojen kirjaamisesta sosiaalipalvelujen yhteydessä](#)

Yksikön käyttöoikeuksissa tulee huomioida, mitä lainsäädännössä ja asetuksissa sekä [Sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöoikeussäätelyn soveltamisohjeessa tarkemmin ohjeistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten palveluiden käyttöoikeuksista](#).

3 Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta

Asiakastietolain (703/2023, 9 luku) mukaisella valtakunnallisella tietojärjestelmäpalvelulla tarkoitetaan Kantapalveluja, joiden ylläpito ja järjestämisvastuu on Kansaneläkelaitoksella (Kela).

Kanta-palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa on saatavilla Kelan Kanta-palveluista. Kelan Kanta-palvelut neuvovat ja ohjeistavat myös yksityisiä palveluntuottajia.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen myöhemmin toimittamia ohjeistuksia Kanta-palvelujen käyttöön liittyen. Lisäksi palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista hyvinvointialueelle.

3.1 Potilastietovaranto

Potilastietovaranto (ent. Potilastiedon arkisto) on osa valtakunnallisia Kanta-palveluja. Kanta kokoaa yhteen paikkaan kaikki potilaan hoidossa syntyneet tiedot niin julkisesta kuin yksityisestä terveydenhuollosta. Kannasta tiedot ovat helposti ja ajantasaisesti ammattilaisen käytettävissä, vaikka hoitava taho vaihtuisi. Lisäksi tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa, mikä parantaa tiedonkulkua ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Terveydenhuollon palveluntuottajan tulee liittyä Kanta-palveluihin kansallisten määräysten mukaisesti. Sosiaalihuollon palveluiden järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä kirjattavat potilastiedot tulee tallentaa potilasrekisteriin viimeistään 1.3.2027. Hyvinvointialue tiedottaa palveluntuottajaan käyttöönottoon liittyen.

3.2 Sosiaalihuollon asiakastietovaranto

Sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ent. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto) on osa valtakunnallista Kanta-palvelua. Kanta kokoaa yhteen paikkaan kaikki asiakkaan sosiaalihuollon palveluissa syntyneet asiakastiedot niin julkisesta kuin yksityisestä terveydenhuollosta. Lisäksi tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa, mikä parantaa tiedonkulkua ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

Sosiaalihuollon palveluntuottajan tulee liittyä Kanta-palveluihin kansallisten määräysten mukaisesti. Asiakastietolaki (703/2023) velvoittaa kaikki julkiset sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Myös yksityisten sosiaalihuollon palvelunantajien on liityttävä Kantaan, jos heidän käytössään on asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä.

Hyvinvointialueiden ja niiden lukuun toimivien palveluntuottajien on liityttävä Kanta-palvelujen käyttäjäksi ja aloitettava asiakasasiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluihin viimeistään 1.9.2026. Siirtymäaika koskee kaikkia sosiaalihuollon palvelutehtäviä. Siirtymäaikaan sisältyy myös asiakastietolain (55§) mukainen luovutuslupa ja sen käyttöönotto sekä luovutusta koskevien lokitietojen tallennus lokirekisterin säilytyspalveluun (70§).

Mikäli palveluntuottajalla on ns. itsemaksavia asiakkaita ja tuottaja tuottaa omarahoitteisia palveluja itsenäisenä rekisterinpitäjänä, asiakasasiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluihin on aloitettava viimeistään 1.9.2026.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti sosiaalihuollon asiakastiedot tulee jatkossa kirjata palvelutehtävittäin ja sosiaalipalveluittain kohdistettuina rakenteisessa muodossa ja kirjaamisessa tulee käyttää kansallisesti määriteltyjä asiakasasiakirjarakenteita. Asiakasasiakirjarakenteet on määritelty THL:n ylläpitämässä Sosmeta-palvelussa. Määräys koskee myös ostopalveluita ja palvelusetelillä järjestettäviä palveluja.

Kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat, tallennetaan jatkossa sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston 2. vaiheen toiminnallisuutena on sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus. Tällä toiminnallisuudella hyvinvointialue antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää omassa rekisterissään olevia asiakastietoja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta. Rekisterinkäyttöoikeuden avulla palveluntuottaja voi hakea ja katsella hyvinvointialueen rekisterissä olevia tietoja sekä tallentaa tietoja suoraan hyvinvointialueen rekisteriin Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistossa.

Rekisterinkäyttöoikeuden käytön edellytyksenä on, että molemmat rekisterinkäyttöoikeuden osapuolet, hyvinvointialue ja palveluntuottaja, ovat liittyneet Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttäjiksi ja heillä molemmilla on käytössään rekisterinkäyttöoikeus toiminnallisuuteen kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Molemmat osapuolet vastaavat osaltaan siitä, että heidän käyttämänsä asiakastietojärjestelmä on kansallisten määritysten ja veloitteiden mukainen. Molemmat osapuolet vastaavat myös itsenäisesti näihin liittyvistä kustannuksista.

Hyvinvointialue liittyy Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttäjäksi **1.9.2026** mennessä, jolloin myös Rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden käyttöönotto mahdollistuu hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue tiedottaa palveluntuottajaan käyttöönottoon liittyen. Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle palvelua

tuottava yksityinen palveluntuottaja sitoutuu tähän aikatauluun ja rekisterinkäyttöoikeustoiminnon ottamiseen käyttöön ko. ajankohtaan mennessä. Mikäli jo tätä ennen hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tietojärjestelmät mahdollistavat rekisterinkäyttöoikeustoiminnon, palveluntuottaja sitoutuu ottamaan toiminnallisuuden käyttöön.

Niin kauan kuin hyvinvointialue tai sen käyttämä palveluntuottaja eivät ole liittyneet Sosiaalihuollon asiakastietovarannon Rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden käyttäjiksi, palvelussa syntyneiden asiakastietojen toimittaminen järjestetään tämän ohjeen luvun 1.6 mukaisesti. Hyvinvointialueen rekisterinpidolliseen vastuuseen kuuluvat asiakastiedot eivät saa siirtyä Kanta-palveluun palveluntuottajien omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana ns. suoraan ilman Rekisterinkäyttöoikeutta.

Kun sosiaalihuollon palveluntuottaja suunnittelee rekisterinkäyttöoikeuden käyttöönottamista eli sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamista ja hyödyntämistä Kanta-palvelujen kautta Varsinais-Suomen hyvinvointialueen rekisteristä, palveluntuottajan tulee toimittaa henkilöstönsä käyttöoikeudet Varhan Käyttöoikeusryhmän käsittelyyn. Käyttöoikeusryhmän käsittelyn jälkeen palveluntuottajan henkilöstön käyttöoikeudet hyväksyy Varhan sosiaalihuollon asiakasrekisteristä vastaava viranhaltija. Vastaava menettely tulee tehdä, mikäli käyttöoikeuksia halutaan myöhemmin muuttaa. Varhan sosiaalihuollon asiakastietorekisterin Käyttöoikeusryhmän tavoittaa sähköpostista: sos.kayttoikeusryhma@varha.fi.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan em. asioiden varmistamisesta osana asiakastietojen käsittelyä hyvinvointialueen lukuun.

4 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto

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

Asiakastietolain 4§:n mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakastietoa sisältävää asiakirjaa taikka sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Sivullisella tarkoitetaan terveydenhuollossa muita kuin asianomaisen palvelunantajan tai apteekin palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta potilaan terveystietojen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä ja sosiaalihuollossa muita kuin asianomaisen palvelunantajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta sosiaalihuollon asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä. Terveydenhuollon toimintayksiköissä saa käsitellä palvelunantajan rekisteriin kuuluvia potilaan hoidon toteuttamisen kannalta välttämättömiä potilastietoja salassapitosäännösten estämättä. Sosiaalihuollon toimintayksiköissä saa käsitellä palvelunantajan rekisteriin kuuluvia sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja salassapitosäännösten estämättä. Vaitiolovelvollisuudesta ja salassapidosta voi poiketa vain asiakkaan suostumuksella tai jos siitä on Asiakastietolaissa tai muussa laissa säädetty.

Palveluntuottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

- Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita salassapidosta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (ml. laatiminen, luovuttaminen ja säilytys)
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö, jonka yhteystiedot ilmoitetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelukuvauksen tai sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan sekä salassapidon varmistamiseksi. Tietoturvaloukkaustilanteessa tulee asiasta ilmoittaa välittömästi Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaavan yhteystiedot sekä ohjeet suojatun sähköpostin lähettämiseen löytyvät Varsinais-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilta [Tietosuoja | Varha](#)

Palveluntuottaja ja Varsinais-Suomen hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Varsinais-Suomen hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Vaitiolovelvollisuus koskee myös asiakasta ja hänen edustajaansa tai avustajaansa siten, ettei asiakas tai hänen edustajansa tai avustajansa saa ilmaista sivulliselle asiakkuuden perusteella saatuja, toista henkilöä koskevia salassa pidettäviä tietoja. Asianosaisella on velvollisuus pitää näin saamansa asiakastiedot salassa muilta kuin sanottuun asiaan osallisilta. Hän ei myöskään saa käyttää saamiaan tietoja hyväksi muussa tarkoituksessa kuin siinä, missä ne on annettu (hyväksikäyttökielto).

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

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakirjojen käsittelyyn, säilytykseen ja hävittämiseen liittyen ja palveluntuottajan tulee noudattaa annettuja ohjeita.

5 Tietojohtaminen ja tietojen toisiokäyttö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) velvoittaa hyvinvointialueita seuraamaan alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta, sekä sitä, miten asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen on toteutunut.

Palveluntuottaja on velvollinen salassapitovelvoitteiden estämättä toimittamaan hyvinvointialueelle veloituksetta palvelutuotannon seuraamiseksi lain ja asetusten määrittämät vähimmäistietosisällöt. Tietojen toimitustapa ja toimitustiheys täsmennetään erikseen.

Hyvinvointialueella on lisäksi oikeus salassapitovelvoitteiden estämättä käsitellä ja yhdistellä tunnisteellisesti sen omiin rekistereihin tallennettuja asiakastietoja siten kuin sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetussa laissa (552/2019, 41§) säädetään.



var Varsinais-Suomen
hyvinvointialue
Egentliga Finlands
välfärdsområde **ha**

Palveluseleitä koskeva palvelukohtainen osa

Yhteisöllinen asuminen ja yhteisölliseen asumiseen liittyvät palvelut

Voimassa 1.1.2025 alkaen

Palvelukohtainen osa päivitetty 2.12.2024

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	3
1 Soveltamisala.....	4
2 Määritelmät.....	4
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	5
3.1 Asiakkaan asema.....	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
4 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet.....	6
4.1 Yleiset veloitteet.....	6
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet.....	8
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	8
4.4 Tulkkipalvelu.....	8
4.5 Vakuutusurva.....	8
4.6 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät.....	9
4.7 Markkinointi.....	9
4.8 Valmiussuunnitelma.....	9
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	9
5.1 Henkilöstö.....	10
6 Varsinais-Suomen hyvinvointialueen veloitteet ja oikeudet.....	11
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	11

Sääntökirjaan liittyvät kysymykset: valvontakeskus@varha.fi

Tekninen tuki palveluntuottajille: psop@varha.fi

7.1 Palvelukerran peruutus.....	12
7.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas).....	12
7.3 Palvelun virhe ja viivästyminen.....	13
7.4 Oikaisu ja hyvitys.....	13
7.5 Sopimuksen purku.....	13
7.6 Vahingonkorvaus.....	13
7.7 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti.....	14
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	14
9 Palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta.....	15
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta.....	15
9.2 Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta.....	17
9.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	17
9.4 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	18
10 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	18
11 Hinnastot ja hinnastojen muutos.....	18
12 Verotus.....	19
12.1 Tuloverotus.....	19
12.2 Arvonlisäverotus.....	19
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	19
14 Hyväksymisen peruuttaminen ja toiminnan muutokset.....	20
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	21
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	21
16.1 Yleistä.....	21
16.2 Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu.....	21
16.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	22
16.4 Palveluvaraus.....	22
16.5 Tapahtumakirjaus.....	23
16.6 Maksatus.....	24
17 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	24
18 Palvelukohtainen osa.....	24
LIITTEET:.....	24
Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot ja käsittelytoimien kuvaus.....	24
Liite 2 Rekisterinpito, henkilötietojen käsittely, salassapito, kirjaaminen ja asiakirjojen hallinta.....	24
1 Rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely.....	38
1.1 Asiakastietojen käsittelyn määritelmät.....	39
1.2 Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa.....	40
1.3 Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnöt.....	41
1.5 Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	43
1.6 Asiakastietojen hävittäminen palvelun päätyttyä.....	43
1.7 Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä.....	44
2 Asiakas- ja potilastiedon kirjaaminen.....	44
2.1 Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen.....	44
2.1.1 Asiakastiedon kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.....	44
2.1.2 Muu raportointi- ja tiedonantovelvollisuus.....	45
2.2 Potilastiedon kirjaaminen.....	46
3 Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta.....	47
3.1 Potilastietovaranto.....	47
3.2 Sosiaalihuollon asiakastietovaranto.....	48

4 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto.....	49
5 Tietojohdaminen ja tietojen toisiokäyttö.....	50
Palveluseleitä koskeva palvelukohtainen osa.....	51
1 Palvelukohtainen osa.....	56
2 Yleistä yhteisöllisestä asumisesta.....	56
3 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet Varhan järjestämässä yhteisöllisessä asumisessa. 57	57
4 Palvelun laatuvaatimukset.....	59
4.1 Yleiset vaatimukset.....	59
4.2 Henkilöstö.....	61
5 Palvelun tavoite ja sisältö.....	62
5.1 Yhteisöllisen asumisen tilat ja asiakkaan tarpeisiin soveltuva asunto.....	62
5.2 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.....	63
5.3 Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa.....	64
5.4 Ateriapalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
5.5 Turva-auttamispalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	65
5.5 Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsemat muut sosiaalipalvelut ja lisäpalvelut.....	66
5.6 Hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä.....	66
6 Kohderyhmä, asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	67
6.1 Kohderyhmä.....	67
6.2 Asiakkaan asema.....	67
6.3 Asiakkaan velvollisuudet.....	68
7 Palveluseleiden myöntäminen ja arvot.....	68
7.1 Sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun palvelusetelin arvo.....	69
8 Palvelusetelin laskutus asiakkaalta.....	70
9 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	71
10 Palvelukohtaiset liitteet.....	72
10.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet.....	72
10.2 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	73
10.3 Palvelukohtaisen osan liite.....	73
Liite 1. Minimihuomiolista, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen.....	73
1 Palvelukohtainen osa.....	49
2 Yleistä yhteisöllisestä asumisesta.....	49
3 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet Varhan järjestämässä yhteisöllisessä asumisessa. 50	50
4 Palvelun laatuvaatimukset.....	52
4.1 Yleiset vaatimukset.....	52
4.2 Henkilöstö.....	54
5 Palvelun tavoite ja sisältö.....	55
5.1 Yhteisöllisen asumisen tilat ja asiakkaan tarpeisiin soveltuva asunto.....	55
5.2 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.....	55
5.3 Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa.....	56
5.4 Ateriapalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	57
5.5 Turva-auttamispalvelu yhteisöllisessä asumisessa.....	58
5.5 Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsemat muut sosiaalipalvelut ja lisäpalvelut.....	58
5.6 Hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä.....	59
6 Kohderyhmä, asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	60
6.1 Kohderyhmä.....	60

6.2 Asiakkaan asema.....	60
6.3. Asiakkaan velvollisuudet.....	61
7 Palveluseleiden myöntäminen ja arvot.....	61
7.1 Sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun palvelusetelin arvo.....	61
8 Palvelusetelin laskutus asiakkaalta.....	63
9 Sitoumuksen voimassaoloaika.....	63
10 Palvelukohtaiset liitteet.....	64
10.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet.....	64
10.2 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	65
10.3 Palvelukohtaisen osan liite.....	65
Liite 1. Minimihuomiolista, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen.....	65

1 Palvelukohtainen osa

Yhteisöllisen asumisen ja yhteisölliseen asumiseen liittyvien palveluiden palvelukohtainen osa sisältää palvelun myöntämisperusteet, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelien arvojen määräytymisperusteet sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Yhteisöllisen asumisen ja yhteisölliseen asumiseen liittyvien palveluiden palvelusetelit myönnetään asiakkaalle voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on arvioitu. Palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

lääkäiden yhteisöllisen asumisen myöntämisperusteet:

<https://v-shva.ims.fi/spring/public/0d7b3212-588f-486c-903e-b371ecfb3e08/fi>

Ateriapalvelu:

<https://v-shva.ims.fi/spring/public/6708737a-0177-457e-8478-9c57c1e09220/fi>

Turva-auttamispalvelu:

<https://v-shva.ims.fi/spring/public/e341e980-f329-4a05-9838-41d6347fd1f6/fi>

2 Yleistä yhteisöllisestä asumisesta

1. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään ikääntyneelle henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 21 b §, 1.1.2023 alkaen, kuvio 1.)
2. Palvelut yhteisöllisessä asumisessa olevalle henkilölle järjestetään erikseen esimerkiksi kotihoitona, tukipalveluina ja tarvittaessa muina sosiaalipalveluina. Myös omaishoito voi olla osa palvelua. Palveluita voi tuottaa asumisyksikön oma henkilöstö tai yksi tai useampi yksikön ulkopuolinen palveluntuottaja.
3. Asiakkaalle myönnetään palveluseteli yhteisölliseen asumiseen, johon sisältyy sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta, ja palveluseteli kotihoitoon sekä ateria- ja turvapalveluihin. Asiakkaan tarpeen niin vaatiessa, asiakas voi saada myös muita sosiaalipalveluja tai omaishoitoa yhteisöllisen asumisen asiakkuudessa.

Kuvio 1. Kuvaus sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteisöllisestä asumisesta ja yhteisöllisestä senioriasumisesta.



Kuvio muokattu, lähde: Yhteisöllinen asuminen. Päijät-Soten JOPA-malli.

<https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-12/P/C3%A4ij%C3%A4t-Soten%20JOPA-malli%20yhteis%C3%B6llinen%20asuminen%20final.pdf>

3 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet Varhan järjestämässä yhteisöllisessä asumisessa

Sen lisäksi mitä palvelusetelisäntökirjojen yleisessä osassa on määritelty, yhteisöllisen asumisen osalta määritellään seuraavaa:

Hakeutuessaan yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottajaksi, sitoutuu palveluntuottaja tuottamaan asiakkaalle tässä sääntökirjassa kuvatut palvelut tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai hänen palvelunsa järjestetään muulla tavoin. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Yhteisöllisen asumisen tuottaminen on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 11 §:ssä tarkoitettua ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelua, joka sisältää asumisen ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan järjestämisen ja siihen liittyvät tilat. Yhteisöllisen asumisen osalta palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) vaatimukset. Kotihoidon osalta palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee olla tuottamiensa palveluiden osalta merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Myös sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden osalta palveluntuottajan tulee olla merkitty asianmukaisesti rekistereihin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet hoitaa asiakkaita arkisin, viikonloppuisin ja pyhäisin sekä tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina asiakkaan tarpeen mukaan. Kotihoidon tuottamisen osalta palveluntuottaja antaa yhden tuntihinnan. Sama tuntihinta merkitään hinnastoon jokaiselle viikonpäivälle ja vuorokaudenajalle. Palveluntuottajan tulee lisätä asuntojen vuokrat hinnastoon.

Asiakas ei pääsääntöisesti tarvitse ympärivuorokautista valvontaa tai hoitoa, mutta asiakkaan tulee jatkuvasti päivä- ja ilta-aikaan saada yhteys henkilökuntaan ja tarvittaessa palveluntuottajan järjestämään turvapalveluun/yöpäivystykseen.

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottaja ei voi hankkia kotihoidon palveluita alihankintana kuin poikkeustapauksissa, joista on välittömästi ilmoitettava Varhan palvelusetelin myöntäjälle kirjaamo@varha.fi.

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottaja voi järjestää sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan oman henkilökunnan toimintana tai alihankintana. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttamiseen voi osallistua ulkopuolisia toimijoita, kuten esimerkiksi vapaaehtoisia, järjestöjen edustajia tai esiintyjä, mutta vastuu sen turvallisesta järjestämisestä ja kokonaisorganisoinnista säilyy palveluntuottajalla.

Ateriapalvelun ja turvapalvelun tuottaa palveluntuottajan oma henkilökunta. Palveluntuottaja voi hankkia ateria- ja turvapalvelun myös alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset. Ateriapalvelun ja muiden sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden alihankkijan tulee olla Varhan ilmoituksenvaraisten palveluiden tuottajarekisterissä.

Asiakkaalle tarjottavat lisäpalvelut palveluntuottaja voi hankkia alihankintana.

Hakeutumisvaiheessa palveluntuottaja tulee kuvata, miten palvelun tuottamisessa on huomioitu sääntökirjassa kuvatut palvelujen vaatimukset: kotihoito, sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta, ateriapalvelu ja turva- auttamispalvelu.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Palveluntuottajan tulee viipymättä olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan avun ja palveluiden tarpeeseen. Jos myönnetty kotihoidon tuntimäärä ylittyy, palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun. Myös tilanteissa, joissa palvelutarve on alentunut, palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

4 Palvelun laatuvaatimukset

Sen lisäksi mitä palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa on määritelty, yhteisöllisen asumisen osalta määritellään seuraavaa:

4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajan yhteisölliseen asumiseen sisältyvät arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas-/potilasturvallisuutta jatkuvasti, mm. asiakaspalautteen avulla. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta tarjoamiensa palveluiden laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, jotka sisältyvät osaksi omavalvontasuunnitelmia.

Yhteisöllisessä asumisessa ja kotihoidossa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110341>, ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia.

Kotihoidon palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ja ajantasainen lääkehoitosuunnitelma sekä nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista mallipohjaa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4> tarvittaessa täydennettynä palveluntuottajan omilla tarpeelliseksi katsomilla sisältöalueilla. Lääkehoitosuunnitelman tulee olla päivätty ja yksikön toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama Palveluntuottajan vastaava lääkäri ei voi olla Varhassa virassa oleva lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Palveluntuottajalla tulee olla tarvittava osaaminen lääkehoidon toteuttamiseen ja tiedot lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan voimassa olevista lääkeluvista kirjallisesti koottuna. Lääkelupa sisältää sekä teoreettisen että kliinisen osaamisen varmennuksen. Lääkeluvan myöntää ja allekirjoittaa toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö, jonka tutkintoon ei ole sisältynyt vähintään lähihoitajan osaamisvaatimuksia vastaavia lääkehoidon opintoja, ei osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, ennen kuin on suorittanut tarvittavan koulutuksen. Tarvittavan koulutuksen sisältö arvioidaan työtehtävissä tarvittavan osaamisen ja toimintayksikössä toteuttavan lääkehoidon vaatimusten mukaan.

Tarvittavan koulutuksen ja siihen liittyvän osaamisen varmistamisen perusteella toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkäri voi myöntää kirjallisen ja määräaikaisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen yksikössä. Luvan saatuaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö voi antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä luonnollista tietä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina. Jos tämän lisäksi on välttämätöntä toteuttaa vaativampaa lääkehoitoa (esim. insuliinihoito), siihen on annettava erillinen koulutus. Kirjallinen lääkehoitolupa voi olla potilas-, lääke- tai antoreittikohtainen. (Turvallinen lääkehoito, STM 6/2021).

Yhteisöllisen asumisen ja kotihoidon palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain sisältö ja noudattaa yleisesti hyväksytyjen ja voimassa olevien ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevien suositusten ajantasaisia dokumentteja, joita tällä hetkellä ovat mm.:

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoidosuunnitelman laatimiseen <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>
- Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hoito-ohjeet <https://hoito-ohjeet.fi/fi>
- Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1>

Palveluntuottajalta edellytetään palveluiden tuottamiseen liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan sähköiseen asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- puolivuositain asiakkaan kokonaistilanteen arviointi ja kirjaaminen hoitotyön yhteenvedona asiakkaan hoitosuunnitelman tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Hoitotyön yhteenvedo toimitetaan palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle kirjallisena hoitosuunnitelmaan määritellyn seuraavaan puolivuositaiseen arviointiin mennessä tai erikseen pyydettyinä ajankohtana
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (sähköinen ohjelma, jonka saa käyttöön ilmaiseksi THL:ltä)
- yhteisöllisen toiminnan toteuttaminen dokumentoidaan sekä asiakkaan osallistuminen yhteisölliseen toimintaan kirjataan osaksi hoitotyön kirjaamista

Asiakkaan toimintakyvyn ja hoidon- ja palvelutarpeiden arvioinnin perustana palveluntuottajan tulee käyttää RAI-arviointivälinettä ja asiakkaan tarpeen mukaisia mittareita kuten esim. GDS-15, Braden, MNA, VAS esimerkiksi kivun arviointiin.

Asiakkaan hoidossa ja seurannassa tarvittavat, palveluntuottajan lääkintälaitteet tulee olla terveydenhuollon käyttöön tarkoitettuja laitteita ja niiden käytöstä tulee ylläpitää rekisteriä, johon on dokumentoitu säännöllinen huolto ja tarvittaessa laadunvalvonta/kalibrointi. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä lääkintälaitteiden käyttöön. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (32§ ja 34§) <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210719>

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset, tietoturvalliset ja siistit tilat. Lisäksi toimitiloissa tulee olla Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset tilat lääkkeiden säilyttämiseksi (sisältäen myös lääkejääkaapin), vaikka asiakkaiden lääkkeet säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuhenkilöt tulee olla nimetty.

Palveluuyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

Kotihoidon palvelussa tulee palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan avaimen turvallisesta säilyttämisestä ja palauttamisesta. Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia lukitussa avainkaapissa, ja avaimet tulee olla koodattuna niin että yksilöivät tiedot säilytetään erillään. Avainten luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan allekirjoituksin. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan aiheuttamista vahingoista ja mm. kadonneen avaimen hankinnasta ja lukkojen sarjoituksesta.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee muutostilanteissa tehdä hoidollinen arviointi ja huolehtia tarvittaessa jatkohoidon järjestämisestä asiakkaan tilanteen vaatimassa kiireellisyydessä.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakassuunnitelman sekä kotihoidon palveluna myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen ja yhteisölliseen toimintaan liittyvään toiminnan suunnitteluun, toteutumiseen ja kehittämiseen sekä kirjaamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan kanssa. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja kuukausittain sekä huomioida nämä henkilökunnan riittävyyden arvioinnissa. Palveluntuottajan tulee pyydettäessä toimittaa näistä kirjalliset dokumentit Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle.

4.2 Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä.

Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Asiakassuunnitelmassa määritellyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Kotihoidon tuottajalla tulee olla työssä sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan kokonaishoidosta. Mikäli lähihoitaja osallistuu kotisairaanhoidon toteuttamiseen, pitää sen olla kirjattuna myös kotisairaanhoidon lupaan.

Palveluntuottajan tulee huolehtia osaamisen varmentamisesta ja sen dokumentoinnista. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan ja noudattaa voimassa olevia viranomaismääräyksiä.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus niissä tilanteissa, kun näitä henkilöitä on palveluksessa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta eli yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus tai vastaava sopimus.

Palveluyksikön henkilökunta osallistuu yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, hyvinvointialueen eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus konsultoida palveluntuottajan sairaanhoitajaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

5 Palvelun tavoite ja sisältö

Yhteisöllisen asumisen ja sinne myönnettävien palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä arjessa selviytymistä sekä yhteisöllisyyden kokemuksia. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan arkeen.

5.1 Yhteisöllisen asumisen tilat ja asiakkaan tarpeisiin soveltuva asunto

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ikäihmisten yhteisöllisen asumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Niiden on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Tiloissa tulee voida liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän, asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelin asiakkaiden asuntojen tulee olla asiakkaiden tarpeen mukaisia, esteettömiä ja turvallisia. Asuntojen tulee täyttää tavanomaisen asunnon tunnusmerkit, mm. asunnoissa tulee olla huoneistokohtaiset saniteetitilat sekä keittiövarustus. Asiakkaan tarpeen mukainen keittiövarustus tarkoittaa minimissään mahdollisuutta ruoan kylmäsäilytykseen (jääkaappi), aterioiden lämmitykseen (mikro) ja tarvittaessa ruoan valmistukseen joko omassa asunnossa tai yhteiskeittiössä. Vuoden 2023 jälkeen käyttöön otettavissa uudiskohteissa keittiövarustus pitää olla asuntokohtainen.

Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisen liitteenä luettelon yhteisölliseen asumiseen soveltuvista asunnoista sekä niiden varustelusta.

Asiakkaan käytössä tulee olla sosiaalista kanssakäymistä edistäviä tiloja. Sisällä ja ulkona sijaitsevien yhteisten tilojen tulee olla turvallisia, helposti saavutettavia ja esteettömiä, ja niissä tulee olla yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukevia elementtejä. Tilojen tulee olla asiakkaiden käytössä maksutta myös muulloin kuin järjestettyinä toiminta-aikoina.

5.2 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta on vähintään arkisin ja pääsääntöisesti klo 9–16 välillä tapahtuvaa toimintaa. Toiminnan pitää olla monipuolista ja sen tulee ylläpitää ja edistää asukkaiden fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä toimintakykyä. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ja tietoa toimintaa koskevista toiveista. Asiakasta kannustetaan osallistumaan yhteisölliseen toimintaan ja pyritään löytämään hänelle mieluisen tapa osallistua siihen.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta on useimmiten ryhmämuotoista, ja se tukee osallistujien keskinäisiä suhteita. Toimintaa järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa, joita asiakkaat voivat käyttää myös omaehtoiseen kokoontumisiin ohjatun toiminnan ulkopuolella, johon heitä myös tuetaan ja kannustetaan.

Yhteisöllistä toimintaa ohjaa ja koordinoi tehtävään nimetty yhteisöllisen toiminnan koordinaattori tai vastaava työntekijä, jolla on soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi opistoasteinen tutkinto tai muu soveltuva koulutus ja kokemusta vastaavista tehtävistä.

Yhteisöllisen toiminnan koordinaattori voi vastata usean yksikön sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta, mikäli yksiköt sijaitsevat lähekkäin. Sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan osallistuvat asiakkaat voivat yhteisöllisen asumisen lisäksi olla asukkaina esim. ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Palveluntuottajat voivat myös yhdessä palkata yhteisöllisen toiminnan koordinaattorin tai palveluntuottaja voi hankkia yhteisöllisen toiminnan ja sen koordinoinnin alihankintana. Alihankinnasta on aina tehtävä ilmoitus Varhalle (kirjaamo@varha.fi). Vastuu toiminnasta sekä yhteisöllisen asumisen sääntökirjan edellytysten täyttymisestä säilyy yhteisöllisen asumisen tuottajalla.

Osa yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta voidaan järjestää ns. etähoivateknologian avulla, mikäli se on asiakkaan toiveiden mukaista ja tukee hänen toimintakykynsä ylläpitämistä ja edistämistä.

Palveluntuottaja voi käyttää sosiaalista kanssakäymistä edistävässä toiminnassa ulkopuolisia toimijoita. Vastuu toiminnan turvallisesta toteuttamisesta ja kokonaisorganisoinnista säilyy palveluntuottajalla.

Muu henkilöstö osallistuu yhteisöllisen toiminnan järjestämiseen, esimerkiksi avustamalla asukkaat oikeaan aikaan oikeaan paikkaan, toimimalla tarvittaessa lisäresurssina ja huomioimalla asiakkaille tärkeiden juhlapyhien vieton osana yhteisöllisen asumisen toimintakulttuuria. Yhteisöllisen asumisen palveluun sisältyy asiakkaiden saattaminen toimintaan ja sieltä pois.

Palveluntuottaja huolehtii, että sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta laaditaan viikkokohtainen ohjelma, joka on asiakkaiden nähtävillä viimeistään edellisellä viikolla. Palveluntuottaja vastaa, että toiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan (mm. osallistujamäärät ja asiakastyytyväisyys) sekä kehitetään säännöllisesti.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja tulee varmistaa, että asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa

asiakkaan hoidosta. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty ja kirjallisesti kuvattu palveluntuottajan toimesta.

Omahoitaja ja yhteisöllisen toiminnan ohjaaja/koordinaattori selvittävät asiakkaan yksilölliset kiinnostuksen kohteet (alkuhaastattelu, esim. ”Tavat ja tottumukset”-lomake tai vastaava) ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelevat hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan, miten usein tapahtuvaan ja millaiseen yhteisölliseen toimintaan asiakas on halukas osallistumaan (kulttuuri- ja hyvinvointisuunnitelma). Suunnitelma kirjataan osaksi asiakassuunnitelmaa ja sitä päivitetään säännöllisesti, vähintään 6 kk:n välein. Asiakkaan osallistuminen toimintaan kirjataan hoitotyön yhteenvetoon ja toiminnan vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin ja toimintakykyyn arvioidaan hyödyntäen RAI-arvioinnin tuottamaa tietoa.

5.3 Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisölliseen asumiseen myönnettävällä kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu kuin edellä tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta sekä terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. (Sosiaalihoitolaiki 1301/2014, 19 a § ja 20§, 1.1.2023 alkaen, Terveydenhuoltolaki 1326/2010, 25 §.)

Kotihoito sisältää kotona selviytymisen kannalta riittävää kotiin järjestettävää apua, tukea, hoivaa ja ohjausta päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa (esimerkiksi ruokailuissa, peseytymisessä, wc-käynneissä, pukeutumisessa tai päivittäisessä lääkehoidon toteuttamisessa). Kotihoidon palveluihin sisältyy myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä avustaminen, jos asiakas ei kykene niitä toimintakykynsä vuoksi tekemään tai ei saa kodinhoidollisiin tehtäviin riittävästi tukea omaisiltaan. Palveluita toteutetaan kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa asiakkaan aktivoimista mukaan päivittäisten toimintojen ja kodinhoidollisten tehtävien hoitamiseen asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti esimerkiksi yhdessä tehden, kannustaen ja ohjaten.

Esimerkkejä pienistä kodinhoidollisista tehtävistä, joihin asiakasta kannustetaan, ohjataan ja tarvittaessa tehdään yhdessä hänen kanssaan:

- pyykin peseminen ja ripustaminen
- tiskaaminen
- työtasojen/jääkaapin/mikron siistiminen näkyvästä liasta
- vuoteen sijaaminen, lakanoiden vaihto
- wc:n ja pesutilojen siistiminen
- roskien kerääminen ja vienti

Imurointi ja kodin perusteellinen siivous eivät kuulu pieniin kodinhoidollisiin tehtäviin. Myöskään kaupassa käynti ja asiointiapu kodin ulkopuolella eivät kuulu tämän palvelun piiriin.

Kotihoito sisältää myös asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen vireyden ylläpito, yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Kotihoito voi sisältää myös lääkärin määräämää kotona tapahtuvaa sairaanhoitoa ja seurantaa. Tähän sisältyvät esimerkiksi lääkehoito ja erilaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet, jos asiakas ei alentuneen toimintakykynsä tai sairautensa takia pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä ja muilta asiantuntijoilta saatujen ohjeiden ja määräysten

mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottajan tulee dokumentoida asiakkaan saama palvelu niin, että asiakkaan palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä. Lisäksi palveluntuottajan tulee seurata ja dokumentoida systemaattisesti asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään puolen vuoden välein. Palvelutarpeen muuttuessa, arviointi tehdään yhdessä palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan kanssa. Asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan käyttämällä RAI-arviointia ja tarvittavia muita mittareita.

Jokaisella kotihoidon käynnillä tulee asiakassuunnitelmaan määriteltyjen toimintojen lisäksi huolehtia tarpeellisista osin minimihuomiolistan mukaisista asioista (Liite 1). Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä. Palveluntuottajalla on oltava valmius tarjota kotihoitoa yhteisöllisen asumisen asiakkaille kaikkina vuorokauden aikoina.

5.4 Ateriapalvelu yhteisöllisessä asumisessa

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaan (1.1.2023 alkaen) tukipalveluina voidaan järjestää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottaja on velvollinen tarjoamaan asiakkaille päivittäisen lämpimän aterian (lounaan), jonka asiakas sitoutuu hankkimaan, valitsemaltaan yhteisöllisen asumisen tuottajalta. Ateria noudattaa ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ja sisältää lämpimän ruoan, salaatin, leivän, levitteen, juoman ja jälkiruoan. Palveluun sisältyy tarvittaessa asiakkaan saattaminen ruokailuun ja takaisin asuntoon. Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan lounaan sääntökirjassa asetettuun kattohintaan.

5.5 Turva-auttamispalvelu yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään asiakkaille turva-auttamispalvelua, jonka hinnoittelu perustuu turvalaitteiston kuukausivuokraan ja turva-auttajakäynteihin. Asiakas sitoutuu hankkimaan turvalaitteiston käyttöönsä valitsemaltaan yhteisöllisen asumisen palveluntuottajalta. Turvapalvelulla tarkoitetaan palvelua, johon kuuluvat asukkaan käytössä oleva, tarkoitukseen soveltuva turvalaitteisto (sisältäen laitteen asennus- ja huoltokulut sekä käytön opastuksen), laitteiston kautta tulevien hälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto ja turva-auttajakäynnit, jotka on toteutettava viipymättä, viimeistään 30 minuutin kuluttua hälytyksestä, asian kiireellisyyden huomioiden.

Oleennaista on, että hoitajakutsujärjestelmän ja turvalaitteiston käyttötarkoitus erotetaan toisistaan, ja palveluntuottaja opastaa siinä myös asiakasta. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiston toimintavalmiuden kuukausittain.

5.5 Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsemat muut sosiaalipalvelut ja lisäpalvelut

Asiakkaan tarvitessa muita kuin edellä mainittuja sosiaalipalveluja tulee tuottajan ottaa yhteyttä keskitettyyn asiakas- ja palveluohjausyksikköön palvelujen järjestämiseksi. Myöntämisperusteiden täytyessä asiakkaalle voidaan myöntää hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien tarjoamia muita tukipalveluita (esim. siivousta).

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottaja on velvollinen tarjoamaan asiakkaalle siivouspalveluita kodin ylläpito- ja siivoukseen, joka ei sisälly palveluihin osana kotihoidon toteuttamaa päivittäistä siistimistä. Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamiensa siivouspalveluiden tuntihinnan PSOPiin, ja asiakas voi halutessaan hankkia siivouspalvelut yhteisöllisen asumisen tuottajalta. Asiakas voi harkintansa mukaan hankkia siivouspalveluita myös muilta palveluntuottajilta tai järjestää asian muulla tavoin (esim. läheinen siivoaa). Siivouspalveluiden sisältö määritellään asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia yhteisöllisen asumisen yksikössä tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi lisäateriat, kampaamopalvelut, jalkahoitopalvelut jne. Edellä mainittuja sopimussuhteita koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluita vapaasti myös muilta palveluntuottajilta kuin yhteisöllisen asumisen palveluntuottajalta pois lukien yhteisöllisen asumisen kotihoito, ateriapalvelu ja turvapalvelu.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ei hyväksy palveluseteliasiakkaille palvelusetelituottajan määrittelemiä palvelupaketteja, eikä palveluntuottaja voi edellyttää asiakasta hankkimaan tiettyjä palveluita. Asiakkaalle tarjottavat ja hänen mahdollisesti valitsemansa palveluntuottajan tuottamat lisäpalvelut tai muut, esimerkiksi asumiseen liittyvät palvelut on kuvailtava, hinnoiteltava ja laskutettava selkeästi ja ymmärrettävästi eriteltyinä, eivätkä ne voi sisältää päällekkäisiä palveluita asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin kanssa.

5.6 Hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä

Palveluntuottajan on huolehdittava asiakkaiden rokotussuojasta kansallisen rokotusohjelman mukaisesti sekä muista THL:n antamien suositusten mukaisista rokotussuojista (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/tietoa-rokotuksista/kansallinen-rokotusohjelma>). Rokotusten järjestämisestä sovitaan yhteistyössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tai muun rokotuksia koordinoivan tahon kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla asiakkaan terveydentilan seurantaan tarvittavat mittarit ja välineet (esimerkiksi verenpainemittari, verensokerimittari, vaakaa, mittanauha) jo toimintaa aloitettaessa. Palveluntuottajan tulee huolehtia voimassa olevien lääkinnällisiä laitteita koskevien lakien ja asetusten noudattamisesta.

Hoidon toteuttamisessa palveluntuottaja vastaa aseptisesta työskentelytavasta ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät esimerkiksi hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojainten käytön. Moniresistenttien bakteerin kantajien osalta tarvittavat toimintatavat ja suojainten käyttö on selvitettävä tilannekohtaisesti. Palveluntuottajien hygieniaoheistuksista vastaa Varhan sairaalahygienia- ja infektioidentorjuntayksikkö. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla toimintaa aloitettaessa vähintään tavanomaisten varotoimien mukaiset suojaimet ja ihon sekä pintojen desinfiointiin tarkoitettut tuotteet. Tavanomaisiin varotoimiin liittyvät suojaimet palveluntuottaja kustantaa itse.

Yhteisöllisen asumisen palveluseteliasiakkaat voivat olla Varsinais-Suomen hyvinvointialueen lääkärin potilaita tai yksityisten lääkäripalvelujen potilaita. Palveluntuottajan tulee asiakkaan tarpeiden mukaan huolehtia myös lääkärin arvion järjestämisestä. Palveluntuottaja on vastuussa suunnitellun hoidon ja lääkärin määräysten toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista.

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

Asiakas saa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita hyvinvointialueen käytännön mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta hyvissä ajoin. Hoitotarvikejakelun puhelinneuvonnan yhteystiedot ja aukioloajat löytyvät Varhan nettisivuilta: <https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/hoitotarvikejakelun-puhelinneuvonta-turku>

Apuvälineen tarvitsija tai hänen edustajansa voi olla suoraan yhteydessä oman Sote-keskuksensa apuvälinelainaamoon tarvitessaan tavallisimpia liikkumisen, siirtymisen sekä hygienianhoidon apuvälineitä. Sote-keskusten yhteystiedot löytyvät Varhan nettisivuilta <https://www.varha.fi/fi/palvelut/apuvälinepalvelut>

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas hakee hänelle kuuluvia julkisia etuuksia (esimerkiksi Kelan hoitotukea ja asumistukea), ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemusten täyttämässä. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

Palveluntuottaja ei ota asiakkaan raha-asioden hoitoon liittyviä tehtäviä vastaan kuin poikkeustilanteissa, mikäli asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa, sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen ei tule osallistua. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Lisätietoa edunvalvontaan liittyen löytyy Digiviraston sivuilta <https://dvv.fi/edunvalvonta-ja-toisen-asioiden-hoitaminen> Asiakasta ja/tai omaisia voi ohjata olemaan myös yhteydessä hyvinvointialueen gerontologisen sosiaalityön yksikköön.

6 Kohderyhmä, asiakkaan asema ja velvollisuudet

6.1 Kohderyhmä

Yhteisöllisen asumisen asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on ikääntymisen johdosta alentunut niin, että he tarvitsevat selviytyäkseen toisen henkilön apua henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa. Kohderyhmänä ovat 65-vuotta täyttäneet iäkkäät henkilöt. Myös omaishoidettava 65 vuotta täyttänyt henkilö voi olla yhteisöllisen asumisen asiakkaana. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään Varhan ikääntyneiden palveluiden palveluohjauksessa.

6.2 Asiakkaan asema

Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää yhteisöllisen asumisen myöntämisperusteet. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut asiakassuunnitelman, jossa on määriteltävä palvelun sisältö ja määrä. Asiakkaan palvelupäätöksessä on palvelun järjestämisen tapa ja asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvo.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (PSOPissa puolesta-asioija).

Asiakas valitsee palveluntuottajan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hyväksymien yhteisöllisen asumisen palveluntuottajien rekisteristä <https://parastapalvelua.fi> –sivustolta. Asiakas sitoutuu hankkimaan kotihoidon, ateriapalvelun ja turvapalvelun valitsemaltaan yhteisöllisen asumisen palveluntuottajalta niiltä osin kuin tämä sääntökirja määrää. Yhteydenotto tapahtuu pääasiassa soittamalla tai käymällä paikan päällä yhteisöllisen asumisen yksikössä. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta sekä erillisen sopimuksen asunnon vuokraamisesta. Sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojansuojain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse sopimaa ja maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä sopima ja maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi lisäaterioita, siivousta tai fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalveluita.

Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Asiakas tekee asumisesta vuokrasopimuksen yhteisöllisen asumisen tuottajan kanssa. Kaikki asuntoon kiinteästi liittyvä varustelu (esim. liesivahti, kaapeli-tv ja nettiliittymä) tulee sisältyä asunnon vuokraan. Samoin asumiseen liittyvien palvelujen (esim. kiinteistöpalvelut ym.) tulee sisältyä asiakkaan vuokraan.

Mikäli Varsinais-Suomen hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän tai palveluntuottaja ei täytä palvelusetelin sääntökirjan ehtoja, asiakkaan oikeus palvelutarpeen arvioinnin mukaisiin palveluihin säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella muilla tarpeenmukaisilla tavoilla.

6.3. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.

Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas maksaa vuokran, aterian ja turvapalvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

7 Palvelusetelien myöntäminen ja arvot

Yhteisöllisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaan käyttöön ainoastaan yksikköön, joka on hyväksytty yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottajaksi. Mikäli asiakas on muuttanut itsenäisesti yksikköön, hänelle ei automaattisesti myönnetä yhteisöllisen asumisen palveluseteliä. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelit myönnetään asiakkaalle toistaiseksi. Asiakassuunnitelman puolivuositarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelujen tarvetta. Arvioinnin tekee hyvinvointialueen työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelillä järjestetty palvelu edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palveluiden toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli PSOPiin.

7.1 Sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun palvelusetelin arvo

Asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä edistävä, hänen tarpeistaan ja toiveistaan lähtöisin oleva, asiakassuunnitelmaan kirjattu ja vähintään arkisin toteutuva sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta järjestetään myöntämällä asiakkaalle palveluseteli. Palvelusetelin arvo on kiinteähintainen ja tasasuuruinen.

Palvelusetelin arvo on 80,00 euroa/kk/asiakas (1.1.2023 alkaen). Sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen myönnetystä palvelusta asiakkaalta ei peritä omavastuuta. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tämän sääntökirjan mukaisen yhteisöllisen toiminnan ilman asiakkaalle koituvia lisäkustannuksia. Hinta ilmoitetaan PSOPiin palveluntuottajaksi hakeutuessa.

Mahdolliset retket/pääsyliput tapahtumiin tai muut vastaavat maksut voidaan periä asiakkailta erikseen.

Palveluntuottaja kirjaa päivittäin asiakastietojärjestelmään asiakkaan hoidon ja huolenpidon mukaan lukien sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan osallistumisen. Palveluntuottaja hyödyntää asiakastietojärjestelmän tietoa kirjatessaan tietoja palvelusetelijärjestelmään.

- Mikäli asiakas osallistuu sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan vähintään 12 eri päivänä kuukauden aikana, on palveluntuottajalla oikeus periä 100 % sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan palvelusetelin arvosta eli 80 euroa/kk/asiakas.
- Mikäli asiakas osallistuu sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan vähemmän kuin 12 eri päivänä kuukauden aikana, on palveluntuottajalla oikeus periä 50 % sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan palvelusetelin arvosta eli 40 euroa/kk/asiakas.

7.2 Kotihoidon palvelusetelin arvo yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisöllisen asumisen asiakkaan tarvitsema kotihoito järjestetään palvelusetelillä, jonka arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu myönnetystä palvelun määrästä, asiakkaan tuloista ja kotitalouden koosta. Palvelusetelillä järjestettävän kotihoidon laskennalliseksi kattohinnaksi on määritelty 63 euroa/tunti.

Tulosidonnaisen palvelusetelin (kotihoito) arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen

elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

7.3 Ateriapalvelun palvelusetelin arvo yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisöllisen asumisen palveluntuottaja on velvollinen tarjoamaan asiakkaille päivittäisen lämpimän aterian (lounaan), jonka asiakkaat ovat sitoutuneet hankkimaan valitsemaltaan yhteisöllisen asumisen palveluntuottajalta. Ateria noudattaa ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ja sisältää lämpimän ruoan, salaatin, leivän, levitteen, juoman ja jälkiruoan.

Asiakkaille tarjottavan päivittäisen lounaan kattohinta on 10,00 €/päivä. Palveluun sisältyy tarvittaessa asiakkaan saattaminen ruokailuun ja takaisin asuntoon. Hinta ilmoitetaan PSOPiin palveluntuottajaksi hakeuduttaessa. Lämmintä ateriaa (lounasta) varten asiakkaalle myönnetään palveluseteli, jonka arvo on 4 €/vrk/asiakas (1.1.2023 alkaen). Palveluntuottaja laskuttaa erotuksen asiakkaalta.

7.4. Turva-auttamispalvelun palvelusetelin arvo yhteisöllisessä asumisessa

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään asiakkaalle turvapalvelut, jotka hinnoitellaan turvalaitteiston vuokraan liittyen euroa/kk ja turva-auttajakäynteihin liittyen euroa/käynti. Turvapalvelulla tarkoitetaan palvelua, johon kuuluvat asukkaan käytössä oleva, tarkoitukseen soveltuva turvalaitteisto, laitteiston kautta tulevien hälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto ja turva-auttajakäynnit.

Turvalaitteiston kattohinta on 29 €/kk. Hintaan sisältyy laitteen asennus- ja huoltokulut sekä käytön opastus. Palveluntuottaja huolehtii jatkuvasti siitä, että asiakkaan käytössä on toimiva turvalaitteisto. Hinta ilmoitetaan PSOPiin palveluntuottajaksi hakeutuessa. Turvalaitteistoa varten asiakkaalle myönnetään palveluseteli, jonka arvo on 9 €/kk (1.1.2023 alkaen). Palveluntuottaja laskuttaa erotuksen asiakkaalta.

Turva-auttajakäynnin kattohinta on 40 €/kerta. Hinta ilmoitetaan PSOPiin palveluntuottajaksi hakeutuessa. Asiakkaalle myönnetään palveluseteli, johon sisältyy enintään neljä turva-auttajakäyntiä kuukaudessa. Yhtä turva-auttajakäyntiä kohden palvelusetelin arvon on 20 euroa. Palveluntuottaja laskuttaa turva-auttajakäynnin hinnan erotuksen asiakkaalta kuitenkin enintään 20 €/kerta. Jos asiakas käyttää enemmän kuin neljä turva-auttajakäyntiä kuukaudessa, niistä maksetaan itse koko hinta (enintään 40 €).

Olennaista on, että hoitajakutsujärjestelmän ja turvapuhelinjärjestelmän käyttötarkoitus erotetaan toisistaan, ja palveluntuottaja opastaa siinä myös asiakasta.

8 Palvelusetelin laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta, asiakkaan ostamat lisäpalvelut, asunnon vuokran ja/tai mahdolliset muut asumiseen liittyvät kustannukset asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettyihin, asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Omvastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Esim. jos käynti on klo 10.00 – 10.22, käynnin pituus on 22 minuuttia ja käynti tulee kirjata edellä mainitusti PSOPiin.

Yhteisöllisen asumisen palveluseteliasiakkaan ollessa poissa palveluista (esim. asiakkaan ollessa sairaalassa tai lomalla) pitää palveluntuottajan ilmoittaa poissaolosta Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Ilmoitus tehdään puhelimitse palvelun myöntäneelle taholle.

Mikäli yhteisöllisen asumisen asiakkaalla on kotihoidon palveluiden lisäksi muita palveluita (esim. tukipalveluna ateriapalvelu, yöhoito), on palveluntuottajan ilmoitettava tieto keskeytyksestä myös näille tahoille.

Keskeytyksistä on tärkeää ilmoittaa, jotta poissaolo pystytään huomioimaan asiakkaan palveluissa ja esim. kotihoidon laskutuksessa.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta ja/tai hyvinvointialuetta vain toteutuneista palveluista, joita yhteisöllisen asumisen palvelusetelissä ovat asiakkaan osallistuminen yhteisölliseen toimintaan, kotihoidon toteutuneet käynnit, asiakkaan nauttimat lounaat ja turvapuhelinlaitteiston vuokra sekä turvauttajäkynnit.

9 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.1.2025 alkaen.

10 Palvelukohtaiset liitteet

10.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitetty hakeutumiseen PSOPissa ENNEN sen lähettämistä. Katso myös hakeutumisoheje liitteiden lisäämisestä

<p>Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin - yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin <p>Tai Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä</p>	<p>liitedokumentti</p> <p>liitedokumentti</p>
<p>Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty 	
<p>Vakuutusyhtiön todistus</p> <ul style="list-style-type: none"> - riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja - potilasvakuutuslain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta 	<p>Ei tarvitse erikseen liitää dokumentteja – edellytys, että valtakirja Vastuu Groupille on annettu tietojen saamiseksi</p>
<p>Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma</p>	<p>liitedokumentti</p>
<p>Valviran määräysten mukainen sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma, täydennettynä kotisairaanhoidon osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla</p>	<p>liitedokumentti</p>
<p>Tietoturvasuunnitelma (Suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_Maarays_3_2024_liite_1_Tietoturvasuunnitelman_mallipohja.docx/9730ef65-8d01-8dc1-c15c-bdc2d21ca5e5?t=1708438154072 -</p>	<p>liitedokumentti</p>
<p>Henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (mallipohja hyvinvointialueen nettisivuilla).</p>	<p>liitedokumentti</p>

<p>Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa hyvinvointialuetta koskevat tiedot TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaa toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)</p>	<p>liitedokumentti TAI liitedokumentti</p>
<p>Ajantasainen luettelo yhteisölliseen asumiseen soveltuvista asunnoista (Lomakepohja päivitetään nettisivulle). Lisätietoja, palvelukohtaisen sääntökirjan kohta 5.1.</p>	<p>liitedokumentti</p>
<p>Palveluntuottajan selvitys, miten palvelusetelissä edellytetyt palvelut tullaan järjestämään yhteisöllisen asumisen yksikössä. (Lomakepohja päivitetään nettisivulle) Lisätietoja, palvelukohtaisen sääntökirjan kohta 3.</p>	<p>liitedokumentti</p>

10.2 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta –kohdassa (Vuosittain päivitettävät liitteet, yleisen osan kohta 9.4) on todettu **liitteet, jotka tulee päivittää vuosittain 30.4. mennessä.**

- Varsinais-Suomen hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa.

10.3 Palvelukohtaisen osan liite

Liite 1. Minimihuomiolista, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Kotikäyntiä ohjaa asiakkaan yksilöllinen asiakassuunnitelma. Tämän lisäksi jokaisen asiakkaan luona on huomioitava oheiset asiat:

Asiakkaiden kanssa toimitaan asiakaslähtöisesti voimavaroja hyödyntäen, mutta tarvittaessa avustetaan.

Ravitsemus ja nesteytys (ruoan ja juoman riittävyys, päivittäisten aterioiden saanti ym.)

Apuvälineet (näkö, kuulo, muut apuvälineet: kunto, huolehtiminen ja puhdistus, mahdollinen turvapuhelin ja sen toimivuus)

Henkilökohtainen hygienia (asiakkaan siisteys; vaatteet, vaipat ja muu intiimihygienia, parranajo, suuhygienia, pro- teesit, ihon kunto ym.)

Lääkkeiden ottaminen (muistuttaminen, hoitosuunnitelman ja lääkärin määräysten mukaisesti ym.)

Yleissiisteys (keittiön pöytä ja tasot, mikro, vuoteen sijaus ja vuodevaatteet, roskat ja lehdet, jääkaapin siisteys, WC-tilat ja suihku, WC-huonetuolin tyhjennys tarvittaessa, pienet pölyt asunnossa, kukkien kastelu ym.)

Asiointi (postit, saattoapu jne.)

