

## HANKINTASOPIMUS 1048/05.05/2021

### 1. Sopimuksen osapuolet

#### **Palveluntuottaja**

Attendo Oy, Attendo Loviisanhovi  
Arkkitehdintie 8  
07900 Loviisa  
Y-tunnus 1755463-2

#### **Tilaaja**

Loviisan kaupunki  
Mannerheiminkatu 4  
07900 Loviisa  
Y-tunnus 0203263-9

### 2. Määritelmät

JYSE kohdan 1 lisäksi sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

*Asiakas* tarkoittaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (jatkossa asiakaslaki, 812/2000) tarkoitettua asiakasta ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), jatkossa potilaslaki, tarkoitettua potilasta.

*Asiakasasiakirja* tarkoittaa asiakaslaissa tarkoitettua asiakirjaa ja potilaslaissa tarkoitettua potilasasiakirjaa.

*Asiakaskohtainen sopimus* tarkoittaa asiakaskohtaisesta palvelujaksosta tehtävää sopimusta, joka on kuvattu tarkemmin liitteessä *Palvelukuvaus*.

*Asiakastieto* tarkoittaa asiakasta koskevaa tietoa, joka sisältyy asiakaslaissa tarkoitettuun asiakirjaan tai potilasta koskevaa tietoa, joka sisältyy potilaslaissa tarkoitettuun potilasasiakirjaan.

*Joustava palveluntuottajarekisteri* tilaajan suunnittelemaa, julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (jatkossa hankintalaki, 1397/2016) periaatteiden mukaista menettelyä hankinnan kohteena olevien palveluiden hankkimiseen.

*Häiriötilanne* tarkoittaa uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden

toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi vakavat luonnononnettomuudet tai ihmisen toiminnasta aiheutuvat häiriötilanteet. Häiriötilanne voi koskea koko valtakuntaa tai olla alueellinen tai paikallinen. Häiriötilanne voi liittyä ainoastaan johonkin toimintoon.

*Palvelujakso* (myös asiakaskohtainen palvelujakso) tarkoittaa asiakkaan palvelujaksoa, josta tehdään asiakaskohtainen tilaus tarkemmin liitteessä *Palvelukuvaus* kuvatulla tavalla.

*Palvelukuvaus* tarkoittaa tässä sopimuksessa määriteltyjä palvelukuvausliitteitä, joissa on kuvattu palvelun sisältö, sovittu laatu- ja muut palvelun vähimmäisvaatimukset.

*Palvelusuunnitelma* tarkoittaa asiakaslain 7 §:n ja sosiaalihoitolain (1301/2014) 39 §:n asiakassuunnitelmaa ja asiakaslain 7 §:n mukaista palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuta vastaavaa asiakkaan suunnitelmaa. Asiakassuunnitelmasta säädetään myös sosiaalihoiton asiakasasiakirjalain (254/2015) 16 §:ssä.

*Palveluntuottajan tarjous liitteineen* tarkoittaa tämän sopimuksen mukaista hintaliitettä, joka perustuu palveluntuottajan tarjouksen hintoihin.

*Poikkeusolot* tarkoittavat valmiuslaissa (1552/2011) tarkoitettua yhteiskunnan tilaa, jossa on niin paljon tai niin vakavia häiriöitä tai uhkia, että on tarpeen mahdollistaa viranomaisten tavanomaisesta poikkeava toimivaltuuksien käyttö. Poikkeusolojen vallitsemisen toteaa valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa.

*Omatyöntekijä* tarkoittaa tilaajan sosiaalihoitolain mukaista omatyöntekijää tai muuta asiakkaan työntekijää.

*Toimintapaikka* tarkoittaa palveluntuottajan palvelukeskusta tai muuta paikkaa, jossa palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan palvelua.

*Palvelupäivä* tarkoittaa asiakkaan palveluntuottajan toteuttamassa päivätoiminnassa tai asumispalvelussa toteutunutta palvelupäivää.

### 3. Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet

Hankinta toteutuu tilaajan laatiman joustavan palveluntuottajarekisterin (jatkossa palveluntuottajarekisteri) periaatteiden mukaisesti. Periaatteet on kuvattu liitteessä *Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet*.

### 4. Sovellettavat yleiset sopimusehdot

Siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, sopimukseen sovelletaan Jyse 2014 Palvelut päivitetty 2017-ehtoja (jäljempänä "JYSE").



## 5. Yhteyshenkilöt

Palveluntuottaja ja tilaaja nimeävät sopimuksen yhteyshenkilön JYSE kohdan 2 mukaisesti. Yhteyshenkilöt sopimuksen alkaessa ovat liitteen *Yhteyshenkilöt* mukaiset.

Yhteyshenkilön tulee olla tavoitettavissa virka-aikana ja hänelle tulee nimetä sijainen.

Yhteyshenkilöt seuraavat ja valvovat sopimuksen toteutumista sekä tiedottavat siitä oman organisaationsa sisällä. Sopimusta koskevat tiedonannot yhteyshenkilöiden välillä tapahtuvat kirjallisesti joko postitse tai sähköpostitse. Tapaamisista laaditaan kirjallinen muistio, jonka molemmat hyväksyvät. Yhteyshenkilöiden vaihtumisesta on ilmoitettava toisen osapuolen yhteyshenkilölle viipymättä kirjallisesti.

JYSE kohdassa 22.2 tarkoitettuja kirjallisia sopimusmuutoksia voivat tehdä ainoastaan sellaiset henkilöt, joilla on osapuolen organisaatiossa allekirjoitusoikeus.

## 6. Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena ovat ikääntyneille henkilöille tarkoitetut asumispalvelut ja muut palvelut, (jäljempänä "palvelu"). Palvelut on kuvattu tarkemmin liitteessä *Palvelukuvaus* asumispalvelut.

Palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan seuraavia sopimukseen kuuluvia palveluita:

- Tehostettu kotihoito
- Tehostettu palveluasuminen
- Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Palveluntuottaja on tarjouksessaan sitoutunut tarjouksensa mukaiseen palveluun ja lisälaatuun liitteen *Palveluntuottajan tarjous liitteineen* mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa palveluiden olevan tilaajan laatiman palvelukuvausten mukainen.

Palveluntuottajan tarjouksessaan ilmoittamien lisälaatuun liittyvien sitoumusten on toteuduttava sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan menetetyt lisälaadun asiakastarpeiden edellyttämällä tavalla ja aikataulussa, tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Korvaamisen on tapahduttava enintään kolmen (3) kuukauden kuluessa. Palvelu on toteutettava vähintään suomen kielellä. Henkilöstön kielitaitovaatimus on kuvattu liitteessä *Palvelukuvaus*.

Palveluntuottajarekisterin perustamisen yhteydessä palveluntuottajarekisteriin hyväksytyt palveluntuottajan on käynnistettävä palvelun tuottaminen vuoden 2021 aikana. Myöhemmin palveluntuottajarekisteriin hyväksytyt palveluntuottajan on käynnistettävä palvelun tuottaminen vuoden kuluessa palveluntuottajarekisterin avautumisesta.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määräästovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Palveluntuottajalla ei ole velvollisuutta pitää kapasiteettia vapaana tilaajaa varten.

Vireillä olevat rakenne- ja lainsäädännön uudistukset voivat muuttaa tapaa, jolla tilaaja järjestää hankinnan kohteena olevat palvelut. Tilaaja voi päättää siirtyä käyttämään esimerkiksi palveluseteliä tai asiakasseteliä sopimuksen kohteena olevien palveluiden järjestämistapana sopimuskauden aikana, mikä voi vaikuttaa hankintamäärään.

## 7. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan, kun se on allekirjoitettu, kuitenkin aikaisintaan 1.11.2021.

Sopimus on voimassa määräaikaisena kolme (3) vuotta (=varsinainen sopimuskausi). Tämän jälkeen tilaajalla on oikeus enintään kolmen (3) vuoden lisäsopimuskauteen (optiokausi). Tilaajalla voi ottaa käyttöön yhden (1), kaksi (2) tai kolme (3) optiovuotta. Tilaaja ilmoittaa voimassaolon jatkamisesta ja käyttöön otettavien optiovuosien määrästä viimeistään kolme (3) kuukautta ennen varsinaisen sopimuskauden päättymistä. Palveluntuottajan tultua hyväksytyksi tuottamaan palvelua tämän sopimuksen perusteella, ne asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palvelussa osapuolten aiemman sopimuksen, maksusitoumuksen tai päätöksen perusteella, tulevat tämän sopimuksen piiriin, ellei muuta erikseen sovita.

Sopimuksen tarkoituksena on pääsääntöisesti asiakkaan palveluiden pitkäkestoinen järjestäminen, mikäli asiakkaan tarve tätä edellyttää. Sopimuksen päättyessä menetellään seuraavasti, ellei tilaaja nimenomaan muuta ilmoita:

- a) Kun tämä sopimus päättyy, jatkuvat asiakkaille tämän sopimuksen perusteella tilatut palvelut tämän sopimuksen ja sen liitteiden ehtojen mukaisina.
- b) Mikäli tilaaja sopimuksen päättyessä kilpailuttaa palvelun uudelleen ja palveluntuottaja tulee valituksi tuottamaan palvelua myös uudessa kilpailutuksessa, tulevat asiakaskohtaiseen palveluun sovellettaviksi uuden sopimuksen ehdot.

## 8. Hinnat ja hinnan muutokset

### Palvelun hinta

Palvelun hinta on liitteen *Palveluntuottajan tarjous liitteineen* mukainen. Mahdollisen optiokauden hinta perustuu varsinaisen sopimuskauden hintaan.

Palveluntuottajalla on oikeus sovittuun asiakaskohtaiseen hintaan, kun palvelu on sopimuksen mukaisesti ja hyväksyttävästi suoritettu.

Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisen kustannukset, ellei liitteessä *Palvelukuvaus* toisin määrätä. Tehostetun asumispalvelun hinta on määritelty erikseen vuodelle 2021, jaksolle 1.1.2022 – 30.3.2023 ja 1.4.2023 alkaen.

Tilaaja ei korvaa mitään lisiä sovittujen hintojen lisäksi eikä matka- tai majoituskustannuksia. Tilaaja ei korvaa matkaan käytettyä aikaa, eikä sitä lasketa asiakastyön tuntimäärään.



Mikäli tilaaja poikkeuksellisesti korvaa matkakuluja, noudatetaan valtion matkustussääntöä. Matkakulujen korvaamisesta on tällaisessa tapauksessa aina sovittava tilaajan kanssa ennen matkaa kirjallisesti.

#### Hinnan tarkistaminen

Palvelun hinta on kiinteä, kun palveluntuottajarekisteri on ehtojensa mukaisesti suljettuna. Palveluntuottajalla on oikeus päivittää tarjouksensa hintaa, sinä aikana, kun palveluntuottajarekisteri avautuu uusille tarjoajille ja tarjousten päivityksille liitteen *Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet* kohdan 3.2. mukaisesti. Hinnan päivittäminen on mahdollista enintään tilaajan mahdollisesti asettamien enimmäishinnan puitteissa. Päivitetyt hinnat tulevat voimaan, kun palveluntuottajarekisterin avautumista koskeva hankintapäätös on saanut lainvoiman tai valitusviranomaisen myöntänyt täytäntöönpanoluvan.

Muutoin kuin palveluntuottajarekisterin avautumisen yhteydessä ei ole mahdollista päivittää tarjottua hintaa. Palveluntuottajalla on kuitenkin mahdollisuus tehdä hinnankorotusesityksiä voimassaoleviin, asiakaskohtaisiin sopimuksiin. Asiakaskohtaisiin sopimuksiin liittyvä hinnantarkistusesitys on toimitettava tilaajalle kunkin sopimusvuoden syyskuun loppuun mennessä. Hyväksytyt hinnantarkistukset tulevat voimaan aina kunkin sopimusvuoden alusta. Hinnan tarkistuksen perusteena on tällöin Tilastokeskuksen Palvelujen tuottajahintaindeksi, liitetaulukon 2; Palvelujen tuottajahintaindeksit 2015=100, palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB), luokan Q Terveystuotot- ja sosiaalipalvelut ([https://www.stat.fi/til/pthi/2020/01/pthi\\_2020\\_01\\_2020-04-24\\_tau\\_002.fi.html](https://www.stat.fi/til/pthi/2020/01/pthi_2020_01_2020-04-24_tau_002.fi.html)) muutos. Lähtöindeksinä käytetään vuoden 2021 toukokuussa viimeisintä julkaistua pistelukua 111,0. Tarkistusindeksinä käytetään palveluntuottajarekisterin avautuessa viimeisintä julkaistua pistelukua. Myöhempinä vuosina hinnanmuutoksen laskennan perusteena on viimeksi muutettu hinta. Asiakkaan ateriamaksun hinnan korotuksessa noudatetaan enintään edellä mainittua hinnankorotusehtoa. Ateriamaksu ei saa ylittää tilaajan asettamaa enimmäishintaa.

Palveluntuottaman vuokraaman asunnon vuokrahinnan korotuksessa on noudatettava asuinhuoneistojen vuokralain säännöksiä. Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle vuokrahinnan korotuksesta ja korotuksen määrästä viimeistään kolme (3) kuukautta ennen korotuksen voimaantuloa. Vuokrahinta ei saa ylittää KELAn eläkkeensaajan asumistuen määrittelyssä käytettävä enimmäisasumismenoja asunnon sijaintikunnassa.

#### Asiakkaan palvelujakson hinnan määräytyminen

Palvelun hinnan perusteena on asumisvuorokausien määrä, asiakaskohtaisten suunnitelman mukaisten tuki- tai ohjaustuntien määrä, kuukausihinta tai muu peruste hankintajärjestelmän sisäisen tarjouspyynnön mukaisesti.

Asiakkaan kotiin suuntautuvassa tuntihintaisessa palvelussa palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palvelukuvaukseen perustuvat, asiakkaan suunnitelman mukaiset käynnit. Asiakkaan ateriamaksu maksetaan aterioiden käytön mukaan. Asunnon vuokrahinta voidaan periä enintään asuinhuoneiston vuokralain irtisanomisaikojen puitteissa. Samasta asunnosta ei saa periä vuokraa yhtä aikaa kahdelta asiakkaalta.



Palveluntuottajalla on oikeus enintään kahden (2) tunnin laskutusta vastaavaan laskutukseen sovitusta käynnistä, jos asiakas tai tilaaja peruuttaa käynnin myöhemmin kuin 24 tuntia ennen käynnin alkamisaikaa. Muissa tilanteissa tilaaja ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa hintaan vaikuttavalla tavalla uutta, asiakaskohtaista hintaa aletaan noudattaa siitä lähtien kun osapuolet ovat kirjallisesti sopineet palvelun muuttamisesta.

Vuorokausihintaisessa palvelussa palvelun alkaessa tulopäivä ja palvelun päättyessä lähtöpäivä lasketaan laskutettavaksi päiväksi.

#### Asiakkaan palvelun keskeytyminen ja päättyminen

Asiakkaan palvelu päättyy tilaajan palvelupäätöksen mukaisesti. Tilaajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelujakso noudattamalla seitsemän (7) vuorokauden irtisanomisaikaa. Tilaajan irtisanomisoikeus koskee myös määräaikaista jaksoa. Tilaajalla ei ole velvollisuutta maksaa palvelun hintaa irtisanomisajalta, jos palveluntuottaja saa paikkaan toisen asiakkaan.

*Tehostetun asumispalvelun* palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelu päättymään kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Jos palveluntuottaja lopettaa koko palvelutoiminnan, on palveluntuottajan, jonka palvelussa on vähintään viisi (5) tilaajan asiakasta ilmoitettava lopettamisesta viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen toiminnan päättymistä. Muissa hankinnan osissa palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelu päättymään yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Palvelun keskeytys- tai peruuntumistilanteissa noudatetaan seuraavia ehtoja:

- Asiakkaan menehtyessä tilaajan maksuvelvollisuus päättyy seuraavana päivänä.
- Jos palvelu katkeaa esimerkiksi asiakkaan sairaalajakson, kuntoutuksen, loman tai muun vastaavan syyn takia, tilaaja maksaa palvelun hinnan keskeytyksen ensimmäisen seitsemän (7) vuorokauden ajalta. Tämän jälkeen tilaajan maksuvelvollisuus päättyy.
- Tilaajalla on oikeus pitää asiakkaan palvelupaikka varattuna ilman maksuvelvollisuutta enintään kahden (2) kuukauden ajan. Jos tilaaja ilmoittaa, että haluaa pitää paikkaa edelleen varattuna, tilaajan ja palveluntuottaja neuvottelevat varaamisen ehdoista.
- Lyhytaikaishoitajakson peruuntuminen: tilaaja saa peruuttaa sovitun jakson ilman kustannuksia ilmoittamalla tästä viimeistään viisi vuorokautta ennen jakson alkamista. Jos peruutus tapahtuu tätä myöhemmin, tilaaja maksaa 50 % sovitun jakson hinnasta, kuitenkin enintään seitsemän vuorokauden jakson hinnan mukaisesti (50 % seitsemän vuorokauden jakson hinnasta). Tilaaja voi peruuntumisen yhteydessä ilmoittaa, että paikka käytetään toiselle asiakkaalle, jolloin palveluntuottajalla on oikeus laskutukseen vain yhden asiakkaan palvelun osalta.

Edellä olevan ehdon täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 9.2 – 9.4. JYSE kohtia 9.5 – 9.9. ei sovelleta.

## 8. Laskutus ja maksuehdot

Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Tilaaajalla ei ole velvollisuutta laskun maksamiseen ennen kuin palveluntuottaja on toimittanut tiedot asiakkaiden palvelupäivistä laskutusjaksolla. Laskua koskevat huomautukset on tehtävä 14 päivän kuluessa siitä, kun osapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Maksuehto on 21 päivää netto hyväksytyyn laskun saapumisesta. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Laskut toimitetaan annettujen ohjeiden mukaisesti eriteltynä siten, että erittely pitää sisällään selvityksen tehdyistä töistä (annetut palvelut asiakaskohtaisesti, poissaolotiedot eriteltyinä). Laskut toimitetaan tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Laskutus toimitetaan verkkolaskutuksena.

Verkkolaskuosoite 003702032639  
Verkkolaskuoperaattori Basware  
Välittäjä-tunnus BAWCFI22  
Tilaajatunnus L388

Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkailta asiakasmaksuja.

Mikäli tilaaja näin haluaa, palveluntuottaja on velvollinen käyttämään tilaajan määrittelemää, sähköistä asiakaspaikkajärjestelmää tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti esimerkiksi laskutukseen ja vapaista paikoista ilmoittamiseen.

## 9. Keskeinen palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö

Palvelun ja palveluntuottajan toiminnan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Koska huomattavan monet sopimuksen kohteena oleviin palveluihin vaikuttavat lait ovat muutostilassa, palveluntuottajan on kiinnitettävä erityistä huomiota tulevan lainsäädännön vaikutusten ennakoimiseen palvelussaan.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset on lueteltu alla. Luettelo ei ole tyhjentävä.

1. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992), asiakasmaksuasetus
2. Elintarvikelaki (23/2006)
3. Kansanterveysasetus (802/1992)
4. Kansanterveyslaki (66/1972)
5. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995), asuinhuoneiston vuokralaki
6. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), asiakaslaki sekä sen mahdollisesti korvaava uusi asiakas- ja potilaslaki
7. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki
8. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), sosiaalihuollon ammattihenkilölaki
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992), asiakasmaksulaki
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)



11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), julkisuuslaki
12. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
13. Pelastuslaki (379/2011)
14. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
15. Tietosuoja-asetus (1050/2018) sekä EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, yhdessä myös tietosuojasääntely
16. Terveystieteiden tutkimuslaki (1326/2010)
17. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), vanhuspalvelulaki

Lisäksi sovelletaan JYSE kohtaa 4.

## 10. Alihankinta

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää sopimuksessa nimettyjä alihankkijoita palvelun tuottamisessa. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankinnan tuottamisesta. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden selvittämisestä alihankkijoiden osalta.

Alihankkijoiksi luokitellaan suoraan asiakaskohtaisen palvelun tuottamiseen osallistuvat toimijat. Suoraan asiakaskohtaisen palvelun tuottamiseen osallistuviksi alihankkijoiksi ei katsota esimerkiksi kiinteistön tai palveluntuottajan ylläpitoon liittyviä palveluita kuten kiinteistöhuoltoa, siivousta tai kirjanpitäjän palveluita.

Alihankinta sopimusta solmittaessa on tarkemmin kuvattu liitteessä *Alihankkijat*.

Mikäli palveluntuottaja aikoo sopimuskauden aikana käyttää palvelun tuottamiseen muita kuin sopimuksessa nimeämiään alihankkijoita, palveluntuottajan tulee hyväksyttää alihankkija tilaajalla hyvissä ajoin ennen käytön aloittamista. Tilajalla on oikeus kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen perustellusta syystä.

## 11. Raportointi

Palveluntuottajalla on velvollisuus raportointiin liitteiden *Palvelukuvaus* mukaisesti.

Lisäksi sovelletaan JYSE kohtaa 5.

## 12. Palvelun laatu ja tilaajan tarkastusoikeus

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua JYSE 5.1 kohdan mukaisesti keräämällä asiakaspalautetta asiakkailta, heidän omaisiltaan sekä asiakkaan omatyöntekijältä ja tilaajan yhteishenkilöltä. Palveluntuottajan on kerättävä palaute käyttäen saavutettavia ja esteettömiä menetelmiä. Eri tavoin kommunikoiville



asiakkaille on oltava heille sopivia kanavia ja menetelmiä palautteen antamiseen. Palautteen antamisen sisällöistä, ajankohdista ja menetelmistä sovitaan tilaajan kanssa.

JYSE 5.3 tarkoittamia laadun seurantakokouksia järjestetään kerran vuodessa, ja muutenkin tilaajan sitä pyytäessä. Seurantakokoukset voivat olla palveluntuottajakohtaisia tai yhteisiä useammalle palveluntuottajalle.

Yhteyshenkilöt keskustelevat tarpeen mukaan palveluihin liittyvistä käytännöistä ja linjauksista, jotta toiminta pysyy asiakkaiden kannalta tasapuolisena ja käytännöt yhtenäisinä tilaajan muun palvelutoiminnan kanssa.

Palveluntuottajan on toimitettava laadunseurantaa varten tilaajan pyytämät tiedot tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa.

JYSE kohdan 5.4 täydennyksenä sovitaan seuraavaa:

Tilaaja auditoi vuosittain kaikki sopimuskumppanien toimintayksiköt. Jos kaikkia toimintayksiköitä ei auditoida, auditoitavat toimintayksiköt arvotaan tai valitaan muulla vastaavalla syrjimättömällä tavalla.

Auditoinnin tarkoituksena on tarkastaa, onko palvelu sopimuksen mukainen ja palveluntuottaja toiminut sopimuksen mukaisesti. Auditoinnin tarkoituksena on palvelun laadunvalvonnan lisäksi palveluntuottajan toiminnan tukeminen ja yhteistyö siten, että palvelu on laadukasta ja asiakaslähtöistä.

Auditoinnin yhteydessä tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua toteutetaan sekä haastatella palvelun toteuttamiseen osallistuvia työntekijöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vaatimusten ja palvelua koskevien sisältöjen laadun arvioimiseksi.

Auditoinnin tarkkaa ajankohtaa ei ilmoiteta etukäteen. JYSE kohdan 5.5. sijasta sovitaan, että palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää auditointia.

### 13. Palvelun kehittäminen osana palvelutuotantoa

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua osana sen toteuttamista. Palveluntuottajan on kehitettävä omaa toimintaansa palvelun tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotava tietoa sopimukseen kuuluvaan yhteistyöhön. Palveluntuottajan on osallistuttava palvelun kehittämistä koskeviin tapaamisiin tilaajan kutsusta, kerran vuodessa.

Sopimuksen tai palvelun muuttamisesta osana yhteiskehittämistä on sovittu liitteessä *Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet*. Tilaaja ei maksa yhteiskehittämiseen osallistumisesta korvausta.

Lisäksi sovelletaan JYSE kohtaa 6.

### 14. Palvelun valvonta, omavalvonta ja luvat

Tilaaja ohjaa ja valvoo palveluntuottajaa yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisesti.

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakasturvallisuutta omavalvonnasta säädetyn mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava lupa- ja valvontaviranomaisen määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on otettava huomioon muut laatua ja turvallisuutta koskevat säädökset. Suunnitelman on oltava riittävän laaja ja yksityiskohtainen huomioiden palveluun liittyvät riskit. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä vapaasti kaikkien nähtävillä yksikössä. Palveluntuottajan on perehdytettävä henkilöstö omavalvontasuunnitelman sisältöön. Suunnitelma on päivitettävä vähintään vuosittain ja tarpeen vaatiessa useammin. Palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma tilaajalle vuosittain ja aina, kun se on päivitetty.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava tilaajalle ja valvontaviranomaiselle kaikista sellaisista tiedossaan olevista olennaisista asioista, joita koskee raportointivelvoite tai joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen taikka asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan. Palveluntuottajan on laadittava lainsäädännön vaatimat suunnitelmat kuten, lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Ateriapalveluiden tuottamiseen liittyen on toteutettava elintarvikelainsäädännön mukainen omavalvonta ja laadittava omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 7 §:n mukainen lupa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen antamiseen tai saman lain mukainen ilmoitus tehtynä. Luvan tai ilmoituksen tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Voimassa ei saa olla lupaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä tai käyttökiellosta.

Jos lupaa ei ole, tai lupaviranomainen keskeyttää tai kieltää toiminnan, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi.

#### 15. Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö

Palvelua tuotettaessa on käytettävä henkilöstöä, joka täyttää liitteessä *Palvelukuvaus* henkilöstölle asetet vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sen henkilöstö noudattaa yhteyshenkilöiden keskenään sopimia ja sopimuksessa määriteltyjä palvelun toteuttamiseen, tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä toimintamalleja ja turvallisuusohjeita. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lakeja ja annettuja ohjeita noudatetaan.

Lisäksi sovelletaan JYSE kohtaa 7.

#### 16. Sijaisjärjestelmä

Asiakaskunta ja palvelun luonne edellyttävät palvelun tuottamisessa pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jonka avulla palveluntuottaja varmistaa katkeamattoman palvelun. Palveluntuottajan on huolehdittava varautumisella, että esimerkiksi työntekijöiden poissaolot eivät aiheuta häiriöitä palvelun toteuttamiseen. Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen on kielletty.



## 17. Sopimusperusteinen varautuminen

Sosiaalihuoltolain mukaisesti tilaajan tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sosiaalihuollon valmiussuunnitelmat tulee sovittaa yhteen kunnan muiden hallintokuntien valmiussuunnitelmien kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen 2019:9 Sopimusperusteinen varautuminen mukaisesti kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun lain ja viranomaisten ohjeiden mukaisesti siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajan on osallistuttava varautumiseen, siihen liittyvään tiedon kokoamiseen ja analysointiin tilaajan ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaajan pyynnöstä myös valmiuteen ja varautumiseen liittyviin harjoituksiin. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille annettua ohjetta Valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (STM julkaisu 2019:10) Tilaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin, tilaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava tilaajan antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen yksilöidyistä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Palveluntuottajan on tällaisessa tilanteessa yksilöitävä ja dokumentoitava lisääntyneet kustannukset selkeästi. Lisääntyneisiin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Selvyyden vuoksi todetaan, että lisääntyneisiin kustannuksiin eivät kuulu nykyisen Covid-19-pandemian aiheuttamat kustannukset. Mikäli tilaaja luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista. Tilaaja ja palveluntuottaja voivat sopia myös hinnan alentamisesta, jos palveluntuottajan tehtävät tai kustannukset vähenevät. Korvauksen määrästä sovitaan erikseen.



## 18. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

JYSE 8 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Palveluntuottajalla on velvollisuus myötävaikuttaa siihen, että tilaaja toimittaa riittävät tiedot, mm. esittämällä kysymyksiä ja toimittamalla tilaajalle listan tarvittavista tiedoista.

## 19. Sopimussakot

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan teosta tai laiminlyönnistä on aiheutunut vahinkoa jäljempänä yksilöidyissä tilanteissa. Sopimussakko ei muodosta vahingonkorvauksen ylärajaa, jos tilaaja osoittaa, että rikkomuksesta on aiheutunut sakkoa suurempi vahinko. Toistuvina sopimussakkoon oikeuttavat virheet muodostavat olennaisen virheen. Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

Palvelua toteuttavalle henkilöstölle asetettavat vähimmäisvaatimukset

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja ei noudata liitteenä olevassa palvelunkuvauksessa yksilöityjä palvelua toteuttavalle henkilöstölle asetettuja koulutukseen ja kokemukseen sekä kielitaitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia.

Sopimussakko on 600 euroa / vaatimukset alittava työntekijä / viikko. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Jos virhe jatkuu pidempään kuin kaksi viikkoa, sopimussakko on 800 euroa / vaatimukset alittava työntekijä / viikko. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Jos sopimussakon perusteena ollut sopimusrikkomus jatkuu pidempään kuin neljä (4) viikkoa siitä, kun tilaaja on saanut tietää sopimusrikkomuksesta tai reklamoinut siitä, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi. Sopimuksen purku on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai turvallisuuden vaarantuminen

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon seuraavissa tilanteissa:

- Asiakkaaseen kohdistuu palveluntuottajan taholta kaltoinkohtelua tai väkivaltaa.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on rajoitettu lakiin perustumattomalla tavalla.
- Asiakkaan turvallisuus vaarantuu merkittävästi palveluntuottajasta johtuvasta muusta syystä. Palveluntuottajasta johtuva syy voi olla esimerkiksi lääkevirheestä tai muusta vastaavasta asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon johtuva puute tai poikkeama palvelussa.

Sopimussakko on 1000 euroa / todettu virhe.

Raportoinnin toimittaminen

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja ei toimita sopimuksen mukaista raportointia liitteiden *Palvelukuvaus* mukaisesti. Kalenterivuoden jaksolla ensimmäisestä

rikkomuksesta seuraamuksena on huomautus. Tämän jälkeen sopimussakko on 250 euroa / kuukausi / puutteellinen raportointi.

#### Perehdyttämättömän työntekijän käyttäminen

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa sijaista, jota ei ole asianmukaisesti perehdytetty tehtävänsä. Sopimussakko on 250 euroa / viikko / perehdyttämätön, jonka aikana puute esiintyy.

Perehdyttäminen toteennäytetään siten, että uusi työntekijä tai sijainen ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

#### Käynnin viivästyminen tai myöhästyminen

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, jos ennalta sovittu kotikäynti viivästy merkittävästi tai peruuntuu palveluntuottajasta johtuvasta syystä. Merkittävänä viivästyksenä pidetään yli tunnin viivästymistä sovitusta ajasta. Kalenterivuoden jaksolla ensimmäisestä rikkomuksesta seuraamuksena on huomautus. Tämän jälkeen sopimussakko on 100 euroa / kerta / merkittävä viivästys tai peruuntuminen.

#### Henkilöstöä koskevat mitoitusvaatimukset

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja ei noudata toimintaa koskevan Aluehallintoviraston tai Valviran luvan mukaista henkilöstömitoitusta.

Sopimussakko on ensimmäisen todetun henkilöstömitoituksen alituksen osalta 4000 euroa / henkilömitoituksen alittavan työpanoksen määrä / kolmen viikon jakso, jolla henkilöstömitoitusta alittuu. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta kolmen viikon jaksolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Jos vajaus jatkuu pidempään kuin kuusi (6) viikkoa, peritään edellä mainittu sakko kaksinkertaisena.

Esimerkki sopimussakon määrän laskemisesta:

15 paikkainen yksikkö, jonka valvontaviranomaisen luvan mukainen henkilöstömitoitusta on 0,6. Toteutunut henkilöstömitoitusta kolmen viikon seuranta-ajalla on ollut 0,56. Mitoituksen alitus on tällöin 0,04, joka alittuneena henkilöstömääränä on  $15 \times 0,04 = 0,6$  työpanosta. Henkilöstömitoituksen alittamista koskevan sopimussakko on tällöin ensimmäisen rikkomuksen osalta  $4000 \text{ euroa} \times 0,6 = 2400 \text{ euroa}$ .

Tilaaajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli mitoitusta alittuu merkittävästi tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä tilaajan asettamassa, kohtuullisessa ajassa. Sopimuksen purku on tehtävä kirjallisesti.

#### Lääkeluvan puuttuminen työvuorosta

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli ympärivuorokautisessa palvelussa jokaisessa työvuorossa ei ole vähintään yksi (1) lain edellyttämän koulutuksen omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta. Sopimussakko on 500 euroa / työvuoro, jossa puute esiintyy.

## 20. Reklamaatiot ja asiakaspalautteet

JYSE 13 luvun täydennyksenä sovitaan seuraavaa:



Reklamaatiot voidaan tehdä:

kirjallisesti tai sähköpostilla palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yhteisön viralliseen osoitteeseen tai reklamaatioiden vastaanottamiselle tarkoitettuun osoitteeseen tai suullisesti palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yksikön päällikölle. Kirjallinen reklamaatio katsotaan tehdyksi, kun tilaaja on edellä mainituin tavoin antanut reklamaation sisältävän asiakirjan postin kuljetettavaksi ja sähköinen kun tilaaja on lähettänyt sähköpostin annettuun osoitteeseen.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajalle tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

## 21. Virhe ja sopimuksen purkaminen

JYSE 13 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen on vastoin sopimusta. Palvelun virheellä tarkoitetaan muun muassa sitä, että palvelut eivät vastaa hankinnan tarjouspyynnössä palveluntuottajalle asetettuja vähimmäisvaatimuksia tai muita tässä sopimuksessa ja tarjouspyyntöasiakirjoissa tarkoitettuja vaatimuksia.

JYSE kohdan 13.6 tarkoittamana olennaisena virheenä pidetään lisäksi esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voimassa olevan sääntelyn vastaisesti, asiakkaan joutumista fyysisen tai henkisen väkivallan tai kaltoinkohtelun kohteeksi ja asiakasturvallisuuden vaarantavia vakavia puutteita esimerkiksi tiloissa, turvallisuusjärjestelyissä tai vastaavissa.

Mikäli tilaajaa purkaa asumisyksikkömuotoisen palvelun olennaisen virheen seurauksena tai vakavuudeltaan siihen rinnastuvasta syystä, tilaajalla on oikeus asettaa tilaajan oma henkilöstö vastaamaan asumisyksikköön sijoitettujen asiakkaiden hoidosta siirtymäkaudeksi, jonka uusien palveluiden asiakkaiden edun mukainen järjestäminen edellyttää. Tilaaja määrittelee siirtymäkauden pituuden, joka on enintään yhdeksän (9) kuukautta. Tällaisessa tilanteessa tilaajan maksuvelvollisuus palvelusta päättyy, kun sopimus on purettu. Tilaaja korvaa palveluntuottajalle kohtuulliset tilakustannukset paikkakunnan vastaavien tilojen vuokratason mukaisesti siirtymäajalta.

## 22. Vakuutukset

JYSE 15.2 kohdan lisäksi sovitaan, että palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin ja palvelusta maksettavaan korvaukseen. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla voimassaolevat lakisäätteiset tapaturma- ja vahinkovakuutukset viimeistään sopimuskauden alkaessa.

Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.



## 23. Vahingonkorvaus

Osapuolten vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan JYSE kohtia 16 ja 17, ellei sopimuksessa muuta sovita.

Tilaaaja ei vastaa asiakkaan itselleen, palveluntuottajalle tai ulkopuolisille aiheuttamista vahingoista.

JYSE kohtaan 16 lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut, kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset sekä hinnanero eli kateoston korvaus.

Välillistä vahinkoa on vahinko, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, muu vahinko, joka johtuu siitä, ettei tavaraa voida käyttää tarkoitetulla tavalla, voitto, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein, vahinko, joka johtuu muun omaisuuden kuin myydyin tavarahan vahingoittumisesta sekä muu samankaltainen, vaikeasti ennakoitava vahinko.

JYSE kohdan 16 mukaisia vahingonkorvauksen määrään liittyviä rajoituksia ei sovelleta tietosuojalainsäädännön rikkomisesta aiheutuneen vahingon korvaamiseen. Osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## 24. Immateriaalioikeudet

Immateriaaliehtoja koskeva JYSE 20 luvun täydennys koskee vain hankinnan osaa 7 Kehittämispalvelut / optio.

JYSE luvun 20 täydennyksenä sovitaan, että tilaajalla on oikeus asettaa palveluntuottamisen yhteydessä syntyneitä tuloksia nähtäväksi julkisesti valitsemallaan tavalla, esimerkiksi tilaajan internetsivuilla, käsikirjan muodossa tai näihin rinnastuvalla muulla tavalla.

JYSE kohdan 20.2. ja 20.3. lisäksi todetaan, että mikäli osapuolet toteavat tai lainvoimaisella päätöksellä todetaan, että sopimuksen mukainen palvelun käyttö loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, palveluntuottaja hankkii kustannuksellaan tilaajalle oikeuden käyttää palvelua jatkossakin sopimuksen mukaisesti. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi toimittaa veloituksen tilaajan hyväksymän korvaavan palvelun tai muuttaa palvelua niin, ettei sen käyttö enää loukkaa kolmannen oikeuksia.

## 25. Henkilötietojen käsittely

JYSE 21 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan on noudatettava huolellisuutta ja lainsäädännön asettamia veloituksia asiakastietojen ja -asiakirjojen käsittelyssä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten julkisuuslakia sekä voimassa olevia säädöksiä liittyen vaitiolovelvollisuuteen, tietosuojaan sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen.

Palveluntuottajan on täytettävä koko sopimuksen voimassaoloajan EU:n tietosuoja-asetuksen ja kansallisen tietosuojalain sisältämät velvoitteet. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksen liitteen *Tietosuoja* mukaisia henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tietosuojasopimusta noudatetaan ensisijaisena sopimusasiakirjana tietosuojaan liittyvissä asioissa.

Palveluntuottajan on tilaajan niin halutessa käytettävä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaisia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja (Kanta-palvelut). Asiakastietojen kirjaamisessa on noudatettava sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) säännöksiä tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti. Asiakastiedot on talletettava viipymättä.

Tilaaaja päättää henkilö- ja asiakastietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muulle taholle.

## 26. Salassapito

JYSE 21 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa ja henkilötietojen käsittelyä koskevista säännöksistä ja menettelyistä. Palveluntuottaja huolehtii tämän sopimuksen perusteella käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta omien käytäntöjensä, tämän sopimuksen vaatimusten ja tilaajan kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja huolehtii, että palvelua suorittavat työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen ennen työn aloittamista.

## 27. Sopimuksen muuttaminen

Kaikki muutokset sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun sopimuksen allekirjoittajat, joilla on osapuolen organisaatiossa allekirjoitusoikeus, ovat muutokset allekirjoituksillaan hyväksyneet. Muutosten tulee olla sallittuja hankintalain 136 §:n puitteissa.

Edellä sovitun lisäksi osapuolet voivat tehdä Sopimukseen ja sen liitteinä olevaan palvelukuvaukseen liitteen *Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet* mukaiset muutokset liitteessä kuvattuja menettelyjä noudattaen.

## 28. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle viipymättä, mikäli palveluntuottajan toiminnassa tapahtuu palvelun tuottamiseen vaikuttavia olennaisia muutoksia. Tällaisina olennaisina muutoksina pidetään ainakin JYSE 18.1 – 18.5 kohdissa tarkoitettuja olosuhteita. Olennaisina muutoksina pidetään myös esimerkiksi palvelutuotannon tilojen kunnan merkittävää heikkenemistä ja palvelutuotannon jatkuvuuden vaarantavaa palveluntuottajan taloudellisen tilanteen heikkenemistä.



## 29. Kuntarakenteiden ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukset

Tilajalla on oikeus irtisanoa sopimus sopimuskaudella kuntarakenteiden tai sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden uudistamisen yhteydessä, jos tilaaja tai sopimuksen siirtymisen jälkeen tilaajan sijaan tilaajaksi tullut arvioi, ettei sopimus enää täytä muuttunutta tarvetta tai tarkoitusta. Irtisanomisaika on edellä tässä sopimuskohdassa mainitussa tilanteessa kuusi (6) kuukautta.

Irtisanominen on tehtävä sähköpostitse osapuolen yhteyshenkilölle. Sähköpostilla lähetetyn irtisanomisilmoituksen tiedoksiantopäivä on viestin lähettämispäivä. Irtisanomisaika alkaa tiedoksiantopäivää seuraavasta päivästä.

Tilajalla on oikeus siirtää sopimus sellaiselle kolmannelle taholle, jolle sopimuksen kohteena olevien palveluiden lakisääteinen järjestämisvastuu siirtyy kokonaan tai osittain.

## 30. Kartelliehto

Palveluntuottaja vahvistaa tämän sopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tähän sopimukseen liittyen toiminut, eikä se tämän sopimuksen voimassa ollessa toimi, sellaisessa yhteistyössä tai yhteisymmärryksessä muiden tarjouskilpailun tarjoajien kanssa, jonka tarkoituksena on tarjouskilpailun hinnoitteluun, maksuihin tai niiden laskentaperusteisiin vaikuttaminen, markkinoiden tai hankintalähteiden jakaminen tai muu kilpailun rajoittaminen. Mikäli palveluntuottaja on toiminut vastoin tätä veloitetta, tulee palveluntuottajan suorittaa tilaajalle sopimussakkona 20 prosenttia palveluntuottajan palvelusuoritusten yhteenlasketusta arvosta kartelliin voimassaoloajalta sekä korvata täysimääräisesti sopimussakon ylittävä tilaajalle syntynyt vahinko, kustannus tai vastuu mukaan lukien oikeudenkäyntikulut ja asian selvittämisestä johtuneet kustannukset.

Mikäli palveluntuottaja paljastaa kartellin ja vapautetaan kilpailulain 14 §:n (98/2011) perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, palveluntuottaja vapautuu tämän ehdon mukaiset sopimussakon maksamisesta.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että sopimuksen toteuttamisen yhteydessä se noudattaa kulloinkin voimassa oleva soveltuvaa korruptiota ja lahjontaa koskevaa sekä soveltuvaa vero-, sosiaaliturva- ja muuta lainsäädäntöä, eikä sen toimesta ei suoraan tai välillisesti anneta tai luvata rahaa tai rahanarvoista etuutta millekään taholle, jos tarkoituksena on saada lainvastaisesti tai muutoin sopimattomasti sopimus, liiketoiminta tai lupa, sen toimesta ei suoraan tai välillisesti ryhdytä mihinkään muuhunkaan sopimattomaan toimeen edellä mainitussa tarkoituksessa, ja se noudattaa soveltuvaa lainsäädäntöä kirjanpidossaan, laskutuksessaan ja muissa tämän kohdan veloitteiden kannalta merkityksellisissä asiakirjoissaan.

Tämä sopimusehto on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

### 31. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli asiaa ei saada sovittua osapuolten kesken, asian ratkaisee ensiasteena Itä-Uudenmaan käräjäoikeus.

### 32. Sopimusasiakirjojen julkisuus

Sopimus on julkinen. Erikseen määritellyt sopimuksen liitteet tai niiden osat voivat olla salaisia viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) tai muun laissa säädetyn salassapitoperusteen nojalla. Jos palveluntuottaja katsoo jonkin tiedon omaksi tai kolmannen osapuolen salassa pidettäväksi liike- tai ammattisalaisuudeksi, palveluntuottajan on ilmoitettava siitä tilaajalle kirjallisesti. Liike- tai ammattisalaisuuksia sisältävien tiedostojen nimiin on sisällytettävä merkintä "SALAINEN".

### 33. Muut ehdot

Mikäli hankintasopimukseen johtaneesta hankintamenettelystä valitetaan markkinaoikeuteen ja markkinaoikeus tai korkein hallinto-oikeus määrää tehottomuusseuraamuksen tai sopimuskauden lyhentämisen taikka muun seuraamuksen, ei palveluntuottajalla ole oikeutta vaatia vahingonkorvausta seuraamusten johdosta.

### 34. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa järjestyksessä:

Sopimus

Liitteet

1. Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet
2. Tietosuojaliite
3. Palvelukuvaus
4. Palveluntuottajan tarjous liitteineen
5. Yhteyshenkilöt
6. Alihankinta
7. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut päivitetty 2017

<https://vm.fi/documents/10623/2291459/JYSE+palvelut+huhtikuu+2017.pdf/109174f0-f238-40aa-be5d-0b5bb9ddc440/JYSE+palvelut+huhtikuu+2017.pdf.pdf>



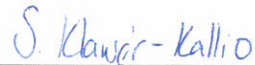
Allekirjoitukset



Carita Schröder  
Perusturvajohtaja

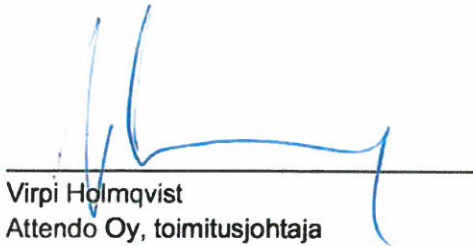
Loviisa 31.1.2022

Paikkakunta ja päivämäärä



Sofie Klawér - Kallio  
Palvelupäällikkö

Paikkakunta ja päivämäärä



Virpi Holmqvist  
Attendo Oy, toimitusjohtaja

Paikkakunta ja päivämäärä

Helsinki 8.2.2022

## TARJOUS 367251

### Tarjouspyyntö

367251 / Ikääntyneiden asumispalvelun hankinta joustavassa palveluntuottajarekisterissä

### Tarjouksen nimi

Attendo Loviisanhovi

### Tarjouksen lähettäjä

Attendo Oy  
1755463-2  
Alex Gullichsen  
Itämerenkatu 9, 00181 Helsinki  
0407732793  
tarjoukset@attendo.fi

#### Tarjouskilpailun yhteyshenkilö

Henrik Isotalo, henrik.isotalo@attendo.fi, 040 8414438

#### Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

tarjoukset@attendo.fi

### Tarjouksen lähetystiedot

#### Lähetetty:

08.11.2021 15:50 Tarjouspalvelu -toimittajaportaalista

#### Vastaanottaja:

Loviisan kaupunki

### Tarjouksen tiedot

#### Syötetyt tiedot hankinnan kohteesta

<b>Osa 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus</b>	<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
	<i>Ei tarjottu</i>	
<b>Palvelun hinta</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>
Yksikköhinta	---	Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/tunti		
Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun		
<b>Osa-alueen yleiset kriteerit</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>



Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti.

Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti. Matkakulut ja matka-aika sisältyvät palvelun hintaan, samoin yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset ilta-, yö-, pyhä- ja viikonloppulisät.

<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>70.000</b>	<b>0,00 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 2 Tehostettu kotihoito</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
<b>Palvelun hinta</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>	
Yksikköhinta	---	47,50 €	Osa-aluekohtainen
		47,50 €	

Hinta muodossa €/tunti

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

<b>Osa-alueen yleiset kriteerit</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>
-------------------------------------	------------------	----------------------

Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti.

Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti. Matkakulut ja matka-aika sisältyvät palvelun hintaan, samoin yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset ilta-, yö-, pyhä- ja viikonloppulisät.

<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>70.000</b>	<b>47,50 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 3 Tehostettu palveluasuminen</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
<b>Palvelun hinta 31.12.2021 loppuun saakka</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>	
Yksikköhinta	---	112,51 €	Osa-aluekohtainen
		112,51 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

<b>Palvelun hinta 1.1.2022 – 31.3.2023</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>
--	------------------	----------------------

Yksikköhinta	---	125,90 €	Osa-aluekohtainen
		503,60 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

**Palvelun hinta 1.4.2023 alkaen** **Max.pist.** **Annettu tieto**

Yksikköhinta	---	141,90 €	Osa-aluekohtainen
		425,70 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

**Ateriapäivän hinta** **Max.pist.** **Annettu tieto**

Ateriapäivän hinta		14.1	14.1
--------------------	--	------	------

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Ei vaikuta vertailuun

**Ateriapalvelun hinta eriteltynä** **Max.pist.** **Annettu tieto****Aamiainen**

Yksikköhinta	---	2,00 €	Hinta ei vaikuta vertailuhintaan
		2,00 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Ei vaikuta vertailuun

**Lounas** **Max.pist.** **Annettu tieto**

Yksikköhinta	---	5,50 €	Hinta ei vaikuta vertailuhintaan
		5,50 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Ei vaikuta vertailuun

**Päiväkahvi** **Max.pist.** **Annettu tieto**

Yksikköhinta	---	1,60 €	Hinta ei vaikuta vertailuhintaan
		1,60 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Ei vaikuta vertailuun

**Päivällinen** **Max.pist.** **Annettu tieto**

Yksikköhinta	---	5,00 €	Hinta ei vaikuta vertailuhintaan
		5,00 €	



Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Ei vaikuta vertailuun

Asunnon vuokrahinta	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---	15,40 €	Hinta ei vaikuta vertailuhintaan
		15,40 €	

Hinta muodossa €/m2/kuukausi

Pakollinen hinta. Ei vaikuta vertailuun

Hinnan maksimi: Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksyttävien asumismenojen yläraja alueella.

Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto
------------------------------	-----------	---------------

Hinnan perusteena on vuorokausihinta. Kaikki asumisen tukipalvelut sisältyvät palvelun hintaan.

Hinnan ilmoittaminen on mahdollista erikseen vuodelle 2021, jaksolle 1.1.2022 – 30.3.2023 ja 1.4.2023 alkaen.

Tilaaaja maksaa ateriahinnan palvelun hinnan lisäksi.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle asunnon vuokrahinnan €/m2/kuukausi.

Asunnon vuokrahinnan enimmäishinta on alueella Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksyttävien asumismenojen suuruinen.

<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>70.000</b>	<b>1 041,81 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
<b>Palvelun hinta 31.12.2021 loppuun saakka</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>	
Yksikköhinta	---	147,61 €	Osa-aluekohtainen
		147,61 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

Palvelun hinta 1.1.2022 – 30.3.2023	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---	161,00 €	Osa-aluekohtainen
		402,50 €	

Hinta muodossa €/asiakas/vrk

Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun

Palvelun hinta 11.4.2023 alkaen	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---	177,00 €	Osa-aluekohtainen
		531,00 €	
Hinta muodossa €/asiakas/vrk			
Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun			
Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto	
Hinnan perusteena on vuorokausihinta. Asunnon vuokra ja tukipalveluista ateria-, päivätoiminta, peseytymis- ja saunapalvelu ja siivouspalvelu sisältyvät hintaan.			
Hinnan ilmoittaminen on mahdollista erikseen vuodelle 2021, jaksolle 1.1.2022 – 30.3.2023 ja 1.4.2023 alkaen.			
<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>70.000</b>	<b>1 081,11 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 5 Päivätoiminta</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
		<i>Ei tarjottu</i>	
Päivätoiminta puoli päivää (3 tuntia)	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---		Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/asiakas/toimintapäivä			
Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun.			
Päivätoiminta koko päivä (6 tuntia)	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---		Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/asiakas/toimintapäivä			
Pakollinen hinta. Vaikuttaa vertailuun.			
Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto	
Päivätoiminnan hinnan perusteena on asiakkaan toimintapäivän pituus: hinta / puoli päivää ja hinta / koko päivä.			
<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>70.000</b>	<b>0,00 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 6 Tukipalvelut / Peseytymis- ja saunapalvelu</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
		<i>Ei tarjottu</i>	



Peseytymis- ja saunapalvelut	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---		Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/kerta/asiakas			
Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto	
Tukipalveluiden tarjoaminen on vapaaehtoinen vaatimus.			
Tukipalvelut sisältyvät tehostettuun palveluasumiseen (osat 3–4) sekä sen hintaan kyseisten osien kuvausten mukaisesti. Erillistä hintaa ei anneta, ellei tarjoajan tarkoituksena ole tarjota tukipalveluita muutoin kuin osana tehostettua palveluasumista.			
<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>100.000</b>	<b>0,00 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 6 Tukipalvelut / Siivouspalvelu</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
		<i>Ei tarjottu</i>	
Siivouspalvelut	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---		Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/tunti			
Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto	
Tukipalveluiden tarjoaminen on vapaaehtoinen vaatimus.			
Tukipalvelut sisältyvät tehostettuun palveluasumiseen (osat 3–4) sekä sen hintaan kyseisten osien kuvausten mukaisesti. Erillistä hintaa ei anneta, ellei tarjoajan tarkoituksena ole tarjota tukipalveluita muutoin kuin osana tehostettua palveluasumista.			
<b>Osa-alueen hinta yht.</b>	<b>100.000</b>	<b>0,00 €</b>	<b>Automaattinen</b>
<b>Osa 6 Tukipalvelut / Asiointipalvelu</b>		<b>Attendo Oy</b>	<b>Pisteiden laskentatapa</b>
		<i>Ei tarjottu</i>	
Asiointipalvelut	Max.pist.	Annettu tieto	
Yksikköhinta	---		Osa-aluekohtainen
Hinta muodossa €/tunti			

Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto
Tukipalveluiden tarjoaminen on vapaaehtoinen vaatimus.		
Tukipalvelut sisältyvät tehostettuun palveluasumiseen (osat 3–4) sekä sen hintaan kyseisten osien kuvausten mukaisesti. Erillistä hintaa ei anneta, ellei tarjoajan tarkoituksena ole tarjota tukipalveluita muutoin kuin osana tehostettua palveluasumista.		

**Osa-alueen hinta yht.** 100.000 0,00 € **Automaattinen**

**Osa 6 Tukipalvelut / Ateriapalvelu** Attendo Oy Pisteiden laskentatapa

*Ei tarjottu*

Ateriapalvelut	Max.pist.	Annettu tieto
----------------	-----------	---------------

Yksikköhinta --- Osa-aluekohtainen

Hinta muodossa €/yksi lämmin tai lämmitettävä pääateria

Osa-alueen yleiset kriteerit	Max.pist.	Annettu tieto
------------------------------	-----------	---------------

Tukipalveluiden tarjoaminen on vapaaehtoinen vaatimus.

Tukipalvelut sisältyvät tehostettuun palveluasumiseen (osat 3–4) sekä sen hintaan kyseisten osien kuvausten mukaisesti. Erillistä hintaa ei anneta, ellei tarjoajan tarkoituksena ole tarjota tukipalveluita muutoin kuin osana tehostettua palveluasumista.

Ateriapalveluita tukipalveluina voi tarjota ainoastaan palvelun, joka sisältää yhden lämmitettävän pääaterian päivässä.

**Osa-alueen hinta yht.** 100.000 0,00 € **Automaattinen**

**Osa 7 Kehittämispalvelu, optio** Attendo Oy Pisteiden laskentatapa

*Ei tarjottu*

Jos tarjous koskee tätä osaa	Max.pist.	Annettu tieto
------------------------------	-----------	---------------

Anna kehittämispalvelun hinnat liitteellä Hintalomake kehittämispalvelu ja lataa liite tähän.



Laadi tarjouksen liitteeksi vapaamuotoinen kehittämisspalvelun suunnitelma, jonka sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä Hintalomake kehittämisspalvelu. Lataa suunnitelma tähän.

		Attendo Oy	Pisteiden laskentatapa
<b>Yhteiset kriteerit</b>	<b>Max.pist.</b>	<b>Annettu tieto</b>	

#### TARJOUSTEN VERTAILEMINEN

Tarjoajan on ilmoitettava hinta ja laatu tarjouspyynnön ehtojen mukaisesti. Hankintayksikön on hylättävä tarjouspyyntöä vastaamaton tarjous. Tarjousvertailu suoritetaan erikseen kussakin hankinnan osassa. Hankinnan osassa 6 tarjousvertailu suoritetaan erikseen jokaisen yksikköhinnan osalta. Hankinnan valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

#### Hankinnan osat 1–5

##### HINTA

Painoarvo 70 %  
Hintavertailua varten tarjoajan hankinnan osaan tarjoamat, hinnalle ilmoitetulla kertoimella kerrotut yksikköhinnat lasketaan yhteen, jolloin saadaan tarjoajan vertailuhinta. Halvimman vertailuhinnan antanut tarjoaja saa vertailuun 70 pistettä. Muiden tarjoajien hinta suhteutetaan halvimman tarjouksen hintaan kaavalla halvimman tarjouksen hinta / tarjoajan hinta \* 70.

##### LAATU

Painoarvo 30 %  
Laatuvvertailua varten tarjoajan laatuvvertailussa saamat pisteet lasketaan yhteen, jolloin saadaan tarjoajan laadun raakapisteet. Eniten raakapisteitä saanut saa tarjousvertailussa täydet 30 pistettä ja muiden tarjousten laatupisteet suhteutetaan kaavalla tarjoajan raakapisteet / suurimmat raakapisteet \* 30  
Tarjoajan hinta- ja laatupisteet lasketaan yhteen. Tarjoajien etusijajärjestys muodostuu tarjoajan kokonaispistemäärän mukaisesti, erikseen kussakin hankinnan osassa 1–5.

#### Hankinnan osa 6 Tukipalvelut

**HINTA**

Painoarvo 100 %  
Hintavertailu suoritetaan erikseen jokaisen tukipalvelun (yksikköhinnan) osalta. Hintavertailua varten tarjoajan tukipalveluun tarjoama yksikköhinta muodostaa tarjoajan vertailuhinnan. Halvimman vertailuhinnan antanut tarjoaja saa vertailuun 100 pistettä. Muiden tarjoajien hinta suhteutetaan halvimman tarjouksen hintaan kaavalla halvimman tarjouksen hinta / tarjoajan hinta \* 100. Tarjoajien etusijajärjestys muodostuu tarjoajan kokonaispistemäärän mukaisesti, erikseen jokaisen tukipalvelun (yksikköhinnan) osalta.

**Hankinnan osa 7**

**Kehittämispalvelu, optio**

Hankinnan osassa 7 (Kehittämispalvelu, optio) valitaan kaikki soveltuvuusvaatimuksien ja tarjouspyynnön mukaisen tarjouksen jättäneet tarjoajat ja tarjoukset. Tilaaja hankkii kehittämispalveluita tarkemmin liitteessä Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet kuvatulla tavalla. Option tarjoaminen on sallittua vain jonkun muun osan kanssa yhdessä.

**HINTA**



Kaikki edellä mainitut hinnat on ilmoitettu alv 0 %

Hinnan ilmoittaminen on pakollinen vaatimus, ellei hinnan kohdalla erikseen todeta, että kyseessä on vapaaehtoinen hinta. Mikäli hintaa ei peritä, merkitään 0,01 euroa. Hinta ilmoitetaan kahden desimaalin tarkkuudella.

Hinta sisältää kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät ja muut palvelun tuottamisen kustannukset, ellei liitteessä 10 Sopimus tai liitteessä 1 Palvelukuvaus ikääntyneiden palvelut nimenomaisesti toisin määrätä. Matkakulut ja matka-aika sisältyvät aina palvelun hintaan. Tilaaja ei korvaa matkaan käytettyä aikaa, eikä sitä lasketa asiakastyön tuntimäärään.

Jos hinnalle on asetettu maksimivaatimus, se on enimmäishinta, jota tarjoushinta ei saa ylittää.

Palvelun hinta on kiinteä, kun palveluntuottajarekisteri on ehtojensa mukaisesti suljettuna. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tehdä hinnankorotusesityksiä voimassa oleviin, asiakaskohtaisiin sopimuksiin liitteen 10 Sopimus kohdassa 8.2. kuvatuin tavoin.

## LAATU

Laadun arvioinnissa annetaan pisteitä kustakin kohdasta perusteessa ilmoitetun mukaisesti. Laadun vertailuperusteet ovat vapaaehtoisia vaatimuksia, joista tarjoaja saa laaturasteita, jos vaatimus täyttyy.

Tarjoajan on noudatettava tarjottua laatua koko sopimuskauden ajan. Palvelu on toteutettava ensisijaisesti laatuvertailuun tarjotulla henkilöstöllä. Tarjoaja voi käyttää myös muita, vähimmäisvaatimukset täyttäviä työntekijöitä.

Tarjoajan on kuvattava tarjouspyynnön liitteellä LAATULOMAKE selkeästi tarjotun laadun toteutuminen. Noudata lomakkeen ohjeita. Puuttuva tai puutteellinen kuvaus johtaa siihen, että tarjoaja saa laadusta puutteellisin osin 0 pistettä.

Tarjotun laadun on oltava sama kaikissa tarjotuissa hankinnan osissa. Jos tarjoaja haluaa tarjota samaan toimintayksikköön eri tasoisen laadun, on siitä jätettävä erillinen tarjous.

#### SELVITYS LIITTEEKSI

Liite 8 - Laatulomake  
1, Loviisanhovi.pdf

Lataa tarjotun laadun kuvaus liitteellä LAATULOMAKE tarjouksen liitteeksi

#### Laadun vertailuperusteet osissa 1-5

Laadun raakapisteiden enimmäismäärät laaturusteittain:  
A Hyödylliset lisäkoulutukset = 60 raakapistettä  
B Terveysteknologia ja tietoturvallinen sähköinen yhteydenpito = 20 raakapistettä  
C Hoitoon osallistuvan henkilöstön pysyvyys = 50 raakapistettä

Raakapistee yhteensä enintään 130 pistettä.

#### Laaturuste A

**Hyödylliset lisäkoulutukset - Maksimiraakapistee 60**



Vertailussa arvostetaan vähimmäisvaatimukset ylittäviä henkilöstön lisäkoulutuksia, joiden avulla tarjoaja voi edistää hyvää ja asiakkaan edun mukaista palvelua.

Tarjoaja saa mainitun pistemäärän toimintayksikön työntekijöistä, jotka ovat suorittaneet perusteen mukaisen koulutuksen viimeistään, kun sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

Tilaaaja tarkastaa koulutuksen suorittamista koskevat tiedot. Vertailuun ilmoitettujen työntekijöiden on osallistuttava tilaaajan palvelun tuottamiseen. Ilmoitetun työntekijän on työskenneltävä toimintayksikössä osallistuen välittömän asiakastyön toteuttamiseen vähintään 50 % osuudella, jos toimintayksikön asiakasmäärä on alle 30 ja 100 % osuudella, jos asiakasmäärä on yli 30.

Mikäli vertailuun kuvattu työntekijä vaihtaa työpaikkaa, palveluntuottajan on sovittava tilaaajan kanssa siitä, miten osaaminen korvataan. Lakisääteisen vapaat, kuten perhe- opinto- tai vastaavat vapaat ovat sallittuja, jolloin sijaisen on täytettävä asetetut vähimmäisvaatimu

Muistihoitajan koulutus	20.000		Muistihoitajan koulutus vähintään yhdellä työntekijällä 10p Muistihoitajan koulutus vähintään kolmella työntekijällä 20p
Geronomin tai sosionomin koulutus	20.000	Geronomin tai sosionomin koulutus vähintään yhdellä työntekijällä	Geronomin tai sosionomin koulutus vähintään yhdellä työntekijällä 10p Geronomin tai sosionomin koulutus vähintään kolmella työntekijällä 20p
Fysioterapeutin koulutus	20.000		Fysioterapeutin koulutus vähintään yhdellä työntekijällä 10p Fysioterapeutin koulutus vähintään kahdella työntekijällä 20p

#### Laatuperuste B

**Terveysteknologia ja tietoturvallinen sähköinen yhteydenpito - Maksimiraakapisteet 20**

Vertailussa arvostetaan palveluntuottajan käytössä olevia teknologisia ratkaisuja raportointiin ja tiedonvaihtoon.

Tarjoaja saa mainitun pistemäärän niistä teknologisista ratkaisuisista ja järjestelmistä, jotka täyttävät asetetun vaatimuksen.

Järjestelmien on oltavat käytössä tilaajan asiakkaiden palvelussa viimeistään, kun sopimus tehdään ja palvelu alkaa. Järjestelmiin on sisällyttävät käyttäjätuki tilaajalle ja tilaajan asiakkaille / läheisille järjestelmien käyttöönottoon ja käyttöön. Käyttö ei saa aiheuttaa lisäkustannuksia tilaajalle tai asiakkaille / läheisille. Asiakkaiden ja omaisten sovellusten ja käyttöliittymien on täytettävä voimassa olevat, julkista hallintoa koskevat vaatimukset digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta.

Merkitse "Kyllä" jos vaatimus toteutuu. Useampi valinta on mahdollinen.

1. Palvelussa on käytössä tietoturvallinen, sähköinen sovellus yhteydenpitoon asiakkaan ja/tai läheisten ja henkilöstön välillä (esimerkiksi Onerva tai vastaava).	10.000	Kyllä
--	--------	-------

Palveluntuottaja viestii aktiivisesti sovelluksen kautta.

Asiakkaan ja/tai omaisen yhteydenottoihin reagoidaan tilanteen edellyttämällä tavalla viiveettä, viimeistään vuorokauden kuluessa.

2. Palvelussa on käytössä sähköinen laatupoikkeamajärjestelmä, jonka kautta palveluntuottaja ja tilaaja saavat reaaliaikaisen raportoinnin palvelun läheltä piti- ja laatupoikkeamatilanteista.	10.000	Ei
---	--------	----

Hälytykset poikkeamista menevät myös tilaajalle.

#### Laatuperuste C

**Hoitoon osallistuvan henkilöstön pysyvyys - Maksimiraakapisteet 50**



Vertailussa arvostetaan hoitoon osallistuvan henkilöstön pysyviä työsuhteita, joiden avulla toteutuu asiakkaan turvallinen ja pitkäjännitteinen palvelu.

Tarjoaja saa mainitun pistemäärän, jos toimintayksikön toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa olevien työntekijöiden määrä on vähintään 80 % kaikista työntekijöistä.

Prosenttiosuus lasketaan toimintayksikön henkilöstömitoitukseen laskettavasta, välittömään hoitoon ja hoivaan osallistuvasta henkilöstöstä.

Toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa olevan työntekijän sijainen lasketaan pysyväksi työntekijäksi, mikäli sijaisuus johtuu vakituisen työntekijän perhe- opinto- tai muusta vastaavasta lakisääteisestä vapaasta. Sijaisen on täytettävä asetetut vähimmäisvaatimukset.

Merkitse "Kyllä" jos vaatimus toteutuu. Vain yksi valinta on mahdollinen.

Vähintään 80 % toimintayksikön henkilöstömitoitukseen laskettavasta henkilöstöstä on toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa. 50.000 Kyllä

## Soveltuvuusvaatimukset

**Tarjouksen voimassaoloaika:** 09.03.2022

	Attendo Oy	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus
Toimintayksikkö, jota tarjous koskee			
Tarjous tehdään toimintayksikkökohtaisesti.	Kyllä		
Toimintayksikön nimi	Attendo Loviisanhovi		
Toimintayksikön osoite tai uuden toimintayksikön sijaintikunta	Loviisa		
Tiedot toimintayksiköstä ja tarjottavasta palvelusta			
Tarjoajan on liitettävä tarjoukseensa kuvaus toimintayksikköön tarjottavasta palvelusta ja sen ominaisuuksista tarjouspyynnön liitteellä 7 Toimintayksikkölomake.	Kyllä		
Lataa tarjouksen liitteeksi TOIMINTAYKSIKKÖLOMAKE, jossa on pyydetty tiedot.	Liite 7 - Toimintayksikkölomake, Loviisanhovi.pdf		

Muiden yksiköiden voimavarojen  
hyödyntämistä koskevat tiedot

#### RYHMITTYMÄ

Tarjouksen tekeminen ryhmittymänä  
(palveluntuottajien yhteenliittymänä)  
on sallittua. Ryhmittymän kaikki  
jäsenet on ilmoitettava tarjouksen  
tekemisen yhteydessä.

Tarjouksen tekee yksi ryhmittymän  
jäsen, joka toimii jatkossa ryhmittymän  
yhteystahona.

Tehdäänkö tarjous ryhmittymänä? Ei

#### ALIHANKKIJAT

Tarjoaja voi hyödyntää alihankkijan  
voimavaroja täyttääkseen asetetut  
valintaperusteet (voimavara-  
alihankkija). Tällöin tarjoaja käyttää  
hyväkseen alihankkijan voimavaroja  
vähimmäisvaatimusten täyttämiseksi  
tai laadun arvioinnissa. Tarjouksessa  
ilmoitetun voimavara-alihankkijan  
käyttäminen on sallittua.

Hyödyntääkö tarjoaja alihankkijan  
voimavaroja täyttääkseen  
valintaperusteet? Ei

Sellaisia alihankkijoita koskeva tiedot,  
joiden voimavaroja talouden toimija ei  
hyödynnä

Tarjoajan on ilmoitettava palvelun  
tuottamiseen osallistuvat keskeiset  
alihankkijat ja alihankkijoiden  
pääasialliset tehtävät.

Hankintayksikkö pyytää seuraavat  
selvitykset erikseen ennen  
sopimuksen solmimista: Luettelo  
keskeisistä alihankkijoista,  
alihankkijan virallinen nimi ja Y-tunnus  
sekä alihankkijan pääasialliset  
tehtävät.

Mikäli tarjoaja aikoo teettää osan  
hankintasopimuksesta kolmansilla  
osapuolilla, tarjoajan on toimitettava  
tilaajavastuulain mukaiset ja  
hankintalainsäädännön edellyttämät  
selvitykset ilmoitetuista alihankkijoista.

Tuomioihin liittyvät perusteet



Tarjoaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö (johtohenkilö) ei ole rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen jostakin hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainitusta rikoksesta.

Kyllä

Alihankkija tai ryhmittymän jäsen on korvattava toisella, jos sitä rasittaa pakollinen poissulkemisperuste tai jos se ei täytä hankintayksikön asettamia soveltuvuusvaatimuksia.

Tarjoaja vakuuttaa, ettei sitä tai sen edellä mainittuja johtohenkilöitä rasita hankintadirektiivin 80 §:n mukaiset poissulkemisperusteet.

Kyllä = Ei ole tuomittu

Hankintayksikkö pyytää selvitykset erikseen ennen sopimuksen solmimista:

Oikeusrekisterikeskuksen rikosrekisteriote hankinta-asioita varten tarjoajasta ja tarjoajan johtohenkilöistä.

Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kahtatoista kuukautta vanhempi.

Hankintayksikkö hävittää rikosrekisteriotteen poissulkemisperusteiden selvittämisen jälkeen. Rikosrekisteristä ilmeneviä tietoja ei ilmaista muille, kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä poissulkemisperusteiden selvittämiseksi.

Mikäli edellä mainittu poissulkemisperuste ilmenee tarkistamisen yhteydessä tai myöhemmin sopimuskaudella, on hankintayksiköllä oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi.

Harkinnanvaraiset poissulkuperusteet

Tarjoajaa ei rasita hankintalain (1397/2016) 81 §:n mukainen harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Kyllä

Hankintayksikkö voi vaatia tarjoajaa korvaamaan alihankkijan tai ryhmittymän jäsenen, jota koskee harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Kyllä=Ei rasita

Kielletty yhteistyö

Tarjoaja vakuuttaa, että se ei ole tarjousta tehdessään syyllistynyt kilpailulainsäädännön vastaisiin toimiin. Tällaisia ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn hintayhteistyöhön osallistuminen taikka kilpailijoiden välisen kilpailulain vastaisen yhteistarjouksen antaminen.

Kyllä

Kyllä = vakuuttaa, ettei ole syyllistynyt mainittuihin toimiin.

Verojen tai sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyvät perusteet

Hankintayksikkö tarkastaa itse maksuttomista rekistereistä ilmenevät tiedot.

Selvitys merkitsemisestä

- kaupparekisteriin
- ennakkoperintärekisteriin
- työnantajarekisteriin
- arvonlisäverovelvollisten rekisteriin

Tilaajavastuulain mukaiset selvitykset

Tarjoaja toimittaa tilaajavastuulain mukaiset selvitykset tarjouksen tekemisen yhteydessä ja myöhemmin sopimuskaudella.

Kyllä

Hankintayksikkö pyytää jäljempänä vaaditut selvitykset erikseen tarjoajalta viimeistään ennen sopimuksen solmimista, elleivät tiedot ilmene Luotettava kumppani- tai vastaavasta palvelusta.

Tiedot löytyvät Luotettava kumppani- tai vastaavasta palvelusta.

Kyllä

Täydentäkää mistä palvelusta? VastuuGroupin Luotettava kumppani palvelusta.

Taloudellinen tilanne ja rahoitusasema

Tarjoajalla on hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävät taloudelliset edellytykset.

Kyllä

Tarjoajan taloudellisen tilanteen on oltava Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa vähintään tyydyttävä A tai riskiluokka 1–3 tai sen katsotaan tilinpäätöstietojen tai muun vastaavan selvityksen mukaan olevan vastaava.

Tarjoaja, jonka luokitus Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa on C taikka riskiluokituksessa 5, suljetaan tarjouskilpailusta.

Tarjoaja, jonka ratingluokitus on B taikka riskiluokitus on 4, voidaan sulkea tarjouskilpailusta siinä tapauksessa, ettei tarjoaja kykene esittämään luotettavaa selvitystä toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tai on ryhtynyt taloudellisen tilanteensa parantamiseksi.



Onko yrityksen rating- tai riskiluokitus saatavilla? Kyllä

Lataa tähän Suomen Asiakastieto Oy:n Rating Alfa tai vastaavat tiedot sisältävä raportti, joka sisältää ehdokkaan riskiluokituksen RatingAlfa\_AttendoOy\_16.9.2021. pdf

Sosiaalilainsäädännön ja työlainsäädännön mukaiset velvoitteet

Tarjoaja huolehtii lakien mukaisten työehtosopimusten noudattamisesta. Tarjoaja antaa lain 1233/2006 (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, jäljempänä tilaajavastuulaki) mukaisen selvityksen työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista. Kyllä

Löytyvätkö 1) todistus eläkevakuutusten ottamisesta tai hyväksytyt eläkemaksujen maksusuunnitelma ja 2) selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista Luotettava kumppani- tai vastaavasta palvelusta? Kyllä

Tapaturmavakuutus

Tarjoajalla on voimassa oleva työtapaturma- ja ammattitauti- (459/2015) tarkoitettu vakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen. Kyllä

Löytävätkö tiedot voimassa olevasta tapaturma- ja ammattitauti- tarkoitettu vakuutuksesta Luotettava kumppani – tai vastaavasta palvelusta? Kyllä

Työterveyshuolto

Tarjoaja on järjestänyt työntekijöilleen vähintään lakisääteisen työterveyshuollon. Kyllä

Löytävätkö tiedot lakisääteiden työterveyshuollon järjestämisestä Luotettava kumppani – tai vastaavasta palvelusta? Kyllä

Ammatillinen vastuuvakuutus

Tarjoajalla on ennen palvelutuotannon aloittamista toiminnan vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärä on riittävä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden. Vakuutus on voimassa koko sopimuskauden ajan. Kyllä

Löytyykö tieto vastuuvakuutuksesta ja sen määrästä Luotettava kumppani- tai vastaavasta palvelusta? Ei

Lataa tähän vakuutusenantajan todistus/selvitys vastuuvakuutuksesta ja vakuutusmäärästä. Attendo Oy ja tytähtiöt\_vastuu 16092021.pdf

Uuden tai toimintaansa laajentavan yrityksen osalta on ladattava selvitys vakuutuksen ottamisesta ennen sopimuksen tekemistä ja vakuutusmäärästä.

Luvanvaraisuus tai ilmoitus

Tarjoajalla on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen lupa palvelun tuottamiseen tai ilmoitus rekisteröitynä viimeistään ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa. Kyllä

Lataa tähän selvitys luvanvaraisen palvelun tuottamiseen tarvittavasta luvasta tai ilmoituksen rekisteröinnistä. VALVIRA lupapäätös Attendo Loviisanhovi\_14062021.pdf

Uuden tai toimintaansa laajentavan yrityksen on ladattava luonnos lupahakemuksesta tai ilmoituksesta tai selvitys siitä, milloin lupahakemus tai ilmoitus tullaan jättämään.

REFERENSSIVAATIMUS  
HANKINNAN OSISSA 1–2 (Kotona asumista tukevat palvelut) ja 5 (Päivätoiminta)

Tarjoajalla on riittävästi kokemusta hankinnan kohdetta vastaavien kotiin annettavien palveluiden tuottamisesta. Kyllä

Hankinnan kohdetta vastaavana referenssinä (aiempaan kokemuksena) pidetään

- 1) kotipalvelun tai kotihoidon palvelun tuottamista TAI
- 2) päivätoiminnan palvelun tuottamista TAI
- 3) kotihoidon tukipalveluiden tuottamista, jos palveluihin on kuulunut vähintään kaksi (2) seuraavista: siivouspalvelut, asiainnin avustaminen, pesu- ja saunotuspalvelut, ateriapalvelut.

Palvelut on tullut tuottaa asiakkaille, joilla on ikääntymiseen liittyvä tuen tarve. Palvelu on tullut tuottaa vähintään kolmelle (3) asiakkaalle ja sen on tullut kestää yhtäjaksoisesti vähintään kuuden (6) kuukauden ajan jokaiselle asiakkaalle.

Palvelut on voitu tuottaa yhdelle tai useammalle tilaajalle.

Referenssipalvelun on tullut toteutua viimeisen viiden (5) vuoden aikana tarjousten jättämisen määräpäivästä lukien.

Uusi tai toimintaansa laajentava yritys voi vedota toimintayksikön esimiehen aiempaan kokemukseen, joka täyttää vastaavat vaatimukset. Tarjoajan, joka vetoaa esimiehen aiempaan kokemukseen, on il



## SELVITYS REFERENSSISTÄ

Anna selvitys referenssivaatimuksen täyttymisestä tähän.

Referenssipalvelun tilaajan nimi:	Hämeenlinnan kaupunki
Tilaajan yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot (puh ja sähköposti):	Harjula Leena asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtaja, Asiakasohjaus ja hankinnat leena.harjula@hameenlinna.fi Puh: 040 530 3121
Referenssipalvelun toteuttamisen ajankohta ja kesto:	Hämeenlinnan kaupunki on ulkoistanut Kauriala – Myllymäen kotihoitopalvelut. Attendolle 1.11.2013 alkaen
Asiakkaiden lukumäärä tilaajan palvelussa:	n. 160
Referenssipalvelun sisällön ja toteutuksen lyhyt kuvaus.	Palvelu on sisältänyt kotipalvelun, kotisairaanhoidon, akuuttihoitohoidon sekä kotihoito tukipalvelut. Asiakkaine on ikääntyneitä, kehitysvammaisia ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujia.
Sisältö on kuvattava siten, että kuvauksesta selkeästi ilmenee vähimmäisvaatimuksen täyttyminen:	
Onko tarjoaja uusi tai toimintaansa laajentava yritys, joka haluaa vedota toimintayksikön esimiehen aiempaan kokemukseen?	Ei

## REFERENSSIVAATIMUS HANKINNAN OSISSA 3-4 (Tehostettu palveluasuminen)

Tarjoajalla on riittävästi kokemusta hankinnan kohdetta vastaavien asumispalveluiden tuottamisesta.	Kyllä
---	-------

Hankinnan kohdetta vastaavana referenssinä (aiempaan kokemuksena) pidetään

- 1) palveluasumisen tuottamista siten, että henkilökunta on paikalla vähintään klo 8–20 TAI
- 2) tehostetun palveluasumisen tuottamista.

Palvelut on tullut tuottaa asiakkaille, joilla on ikääntymiseen liittyvä tuen tarve. Palvelu on tullut tuottaa vähintään kolmelle (3) asiakkaalle ja sen on tullut kestää yhtäjaksoisesti vähintään kuuden (6) kuukauden ajan jokaiselle asiakkaalle.

Palvelut on voitu tuottaa yhdelle tai useammalle tilaajalle.

Referenssipalvelun on tullut toteutua viimeisen viiden (5) vuoden aikana tarjousten jättämisen määräpäivästä lukien.

Uusi tai toimintaansa laajentava yritys voi vedota toimintayksikön esimiehen aiempaan kokemukseen, joka täyttää vastaavat vaatimukset. Tarjoajan, joka vetoaa esimiehen aiempaan kokemukseen, on ilmoitettava toimintayksikön esimiehen nimi tarjouksen jättämisen yhteydessä. Esimiehen on oltava viiveettä asiakastyötä tekevien työntekijöiden saavutettav

#### SELVITYS REFERENSSISTÄ

Tarjoajan on kuvattava referenssivaatimuksen täytyminen tässä. Kuvaus on laadittava siten, että täytyminen on vaivatta todettavissa.

##### 1. Referenssikuvaus

Referenssipalvelun tilaajan nimi:	Loviisan kaupunki
Tilaajan yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot (puh ja sähköposti):	Schröder Carita Perusturvajohtaja Puh. 040 570 2807 carita.schroder@loviisa.fi
Referenssipalvelun toteuttamisen ajankohta ja kesto:	Attendo Loviisanhovi on tuottanut tehostettua palveluasumista Loviisan kaupungille vuodesta 2018 alkaen
Asiakkaiden lukumäärä tilaajan palvelussa:	Asiakkaiden lukumäärä on vaihdellut ollen keskimäärin n. 20
Referenssipalvelun sisällön ja toteutuksen lyhyt kuvaus.	Palvelu on ollut tässä hankinnassa määriteltyä tehostettua palveluasumista vastaavaa
Sisältö on kuvattava siten, että kuvauksesta selkeästi ilmenee vähimmäisvaatimuksen täytyminen:	

##### 2. Referenssikuvaus

Referenssipalvelun tilaajan nimi:

Tilaajan yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot (puh ja sähköposti):

Referenssipalvelun toteuttamisen ajankohta ja kesto:

Asiakkaiden lukumäärä tilaajan palvelussa:

Referenssipalvelun sisällön ja toteutuksen lyhyt kuvaus.

Sisältö on kuvattava siten, että kuvauksesta selkeästi ilmenee vähimmäisvaatimuksen täyttyminen:

### 3. Referenssikuvaus

Referenssipalvelun tilaajan nimi:

Tilaajan yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot (puh ja sähköposti):

Referenssipalvelun toteuttamisen ajankohta ja kesto:

Asiakkaiden lukumäärä tilaajan palvelussa:

Referenssipalvelun sisällön ja toteutuksen lyhyt kuvaus.

Sisältö on kuvattava siten, että kuvauksesta selkeästi ilmenee vähimmäisvaatimuksen täyttyminen:

Onko tarjoaja uusi tai toimintaansa laajentava yritys, joka haluaa vedota referenssivaatimuksen täyttämässä toimintayksikön esimiehen aiempaan kokemukseen? Ei

Vastuuhenkilön osaaminen ja koulutus

Tarjoaja nimeää palvelun vastuuhenkilön, joka täyttää liitteessä 1 Palvelukuvaus ikääntyneiden palvelut osaamista ja koulutusta koskevat vähimmäisvaatimukset. Kyllä

Vaatimuksia vastaava esimies on nimettävä viimeistään ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

Henkilöstön riittävyys, osaaminen ja koulutus

Palvelussa käytettävä henkilöstö täyttää liitteessä 1 Palvelukuvaus ikääntyneiden palvelut henkilöstöä koskevat vähimmäisvaatimukset. Kyllä

Palveluntuottajalla on riittävästi perehdytettyä ja osaavaa henkilöstöä palvelun katkeamattomaan, tarjouspyynnön ehtojen mukaiseen toteutukseen. Kyllä



Vaatimuksia vastaava henkilöstö on nimettävä viimeistään ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa. Palveluntuottajan on toimitettava liitteellä 6 Henkilöstölomake luettelo välittömään asiakastyöhön osallistuvista työntekijöistä. Henkilöstölomaketta ei tarvitse liittää tarjoukseen.

Palveluntuottajan on toimitettava henkilöstölomakkeella ajankohtaiset tiedot henkilöstöä koskevien tietojen täytymisestä vähintään kerran vuodessa. Tiedot on toimitettava myös tilaajan erillisestä pyynnöstä.

Omaevalvontasuunnitelman laatiminen

Tarjoajalla on ennen palvelutuotannon alkamista yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omaevalvontasuunnitelma. Omaevalvontasuunnitelman on täytettävä kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön vaatimukset.

Lataa tarjouksen liitteeksi voimassa oleva omaevalvontasuunnitelma / uuden yrityksen selvitys [loviisanhovi-ovs\(1\).pdf](#)

Uuden tai toimintaansa laajentavan yrityksen on toimitettava luonnos omaevalvontasuunnitelmasta tai vapaamuotoinen selvitys siitä, miten ja missä aikataulussa omaevalvontasuunnitelma tullaan laatimaan.

Uuden tai toimintaansa laajentavan palveluntuottajan on toimitettava lain mukainen omaevalvontasuunnitelma viimeistään ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

Palvelukuvauksen mukainen palvelu

Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnön liitteenä 1 olevan palvelukuvauksen ja sitoutuu tuottamaan palvelun sen mukaisesti. Kyllä

Tietosuoja ja tietoturva

Tarjoaja sitoutuu tilaajan henkilötietojen käsittelijänä toimiessaan asiakkaiden henkilötietojen suojaamiseen ja tarjouspyynnön liitteen Tietosuojaehdot mukaisiin käytäntöihin. Kyllä

Tarjoaja nimeää viimeistään ennen sopimuksen solmimista tietoturvayhteyshenkilön vastaamaan yhteistyöstä tilaajan kanssa henkilötietojen käsittelyssä. Kyllä

Tietoturvayhteyshenkilön nimi, jos tiedossa: Päivi Kivjakola

Sopimuksen noudattaminen

---

Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnön liitteenä olevan sopimuksen ja sitoutuu toimittamaan palvelun sopimuksen mukaisesti.

Kyllä

Tarjoaja on tietoinen, että sopimuksen osana on noudatettava JYSE 2014 Palvelut (päivitys 4/2017) -ehtoja siltä osin, kuin muualla sopimuksessa ei toisin määrätä.

Kyllä

Sopimusyhteyshenkilö

Tarjoaja nimeää viimeistään ennen sopimuksen solmimista sopimusyhteyshenkilön vastaamaan sopimukseen liittyvästä yhteistyöstä.

Kyllä

Sopimusyhteyshenkilön nimi, jos tiedossa:

Simo Saarinen ja Kirsi Kruuse

## Muut liitteet

Lisäselvitys tarjouksesta ja laatuperusteista(1).pdf



Ikäntyneiden asumispalvelut joustavassa palveluntuottajarekisterissä

## LIITE 7 TOIMINTAYKSIKKÖLOMAKE

### Hankinnan osat 1–6

#### OHJE

- Anna tällä lomakkeella tarjottavan toimintayksikön perustiedot
- Hankintayksikkö arvioi liitteessä 1 Palvelukuvaus asetettujen vähimmäisvaatimusten täyttymisen lomakkeen tietojen perusteella
- Anna pyydetyt tiedot. Lomakkeen sisältöä ei saa muuttaa

### TARJOAJAN TIEDOT

Nimi	Attendo Loviisanhovi
Onko kyseessä uusi tai toimintaansa laajentava palveluntuottaja?	Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input checked="" type="checkbox"/>
Jos kyseessä uusi toiminta, mikä on palvelun arvioitu aloitusaika (kk/vvvv)?	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

### HANKINNAN OSA TAI OSAT, JOTA LOMAKE KOSKEE

OSA 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus	<input type="checkbox"/>
OSA 2 Tehostettu kotihoito	<input checked="" type="checkbox"/>
OSA 3 Tehostettu palveluasuminen	<input checked="" type="checkbox"/>
OSA 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen	<input checked="" type="checkbox"/>
OSA 5 Päivätoiminta	<input type="checkbox"/>
OSA 6 Tukipalvelut	<input type="checkbox"/>



## TOIMINTAYKSIKKÖ, JOTA TARJOUS KOSKEE

Nimi	Attendo Loviisanhovi
Osoite	Arkkitehdintie 8, 07900 Loviisa
Vastuuhenkilön nimi (jos tiedossa tarjousta jätettäessä)	Saija Hämäläinen
Asiakaspaikkojen määrä	31 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaa ja 10 palveluasumisen asukaspaikkaa
Keskeinen asiakaskohderyhmä	Ikäihmiset
Hoitoon osallistuvan henkilöstön kokonaismäärä tällä hetkellä	18
Tilojen yleiskuvaus	Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen.
Jos asumisyksikkö. Asuntojen koko, esteettömyys, äänieristys, mahdolliset parvekkeet ja muut ominaisuudet, lyhyt kuvaus	Asiakashuoneet ja wc:t ovat invamitoitettuja. Yhden hengen huoneet vähintään 19,7-27,6 m2 (lkm). Asukkaiden yhteiset tilat sijaitsevat samassa kerroksissa kuin asuinhuoneet ja ovat tilavat ja avarat. Tilat mahdollistavat myös liikkumisen apuvälineiden kanssa.
Palveluiden lyhyt kuvaus	Yksikössä tarjotaan tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista tehostettua palveluasumista. Yksikön palveluasunnot on suunnattu tehostettuun kotihoitoon ja palveluasumiseen.
Päivätoiminnan tilojen ja päivätoiminnan kuvaus	Yksikössä on kaksi erillistä sosiaalitilaa ja yksi laaja ruokailutila, joissa järjestetään päivittäisiä aktiviteetteja asiakkaille.
Ateriapalvelun toteutuksen lyhyt kuvaus	Loviisanhovissa on oma keittiö ja kokki. Noudatamme ikäihmisten ravitsemussuosituksia.
Muiden tukipalveluiden (peseytymis- ja saunapalvelu, siivouspalvelu ja asiointipalvelu) kuvaus	Yksikön tehostettuun palveluasumiseen sisältyvät tukipalvelut järjestetään hoitohenkilöstön ja erillisen tukipalveluhenkilöstön toimesta. Palvelut järjestetään standardien mukaisesti noudattaen nille asetettuja erillisiä vaatimuksia (mm. nykyinen voimassa oleva sopimus).
Yhteydenpito asiakkaaseen, toimintatapojen ja välineiden kuvaus	Asukas saa tarvittaessa yhteyden hoitajaan hoitajakutsujärjestelmän (9Solutions) hälytysrannekkeen avulla. Hälytys tulee hoitajalle puhelimeen, puhelimia on käytössä kolme. Muistihäiriöiset asukkaat ovat heistä vastaavan hoitajan valvonnassa.

Attendo Loviisanhovin hoitohenkilöstö toimii voimavarakeskeisen toimintamallin mukaisesti. Voimavarakeskeinen toimintamalli on asukaslähtöinen, kokonaisvaltainen asukkaan fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä arvioiva, tukeva ja ylläpitävä hoidollinen näkemys ja toimintatapa. Keskeistä on asukkaan kuuleminen, hänen sekä hänen läheistensä ja hoitajien välinen yhteistyö.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, sähkösätkyjä, nostolaiteita, henkilövaakaa. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan henkilökohtaisen apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kaupungin apuvälinekeskukseen, jotta asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa apuvälineet.

#### Asiakastietojärjestelmän lyhyt kuvaus

Käytössä on Fastroin Hilka-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, päivittäiset kirjaukset ja lääkehoito. Hilkan raportoinnin avulla seurataan asukkaan hoivan tavoitteiden toteutumista.



Ikääntyneiden asumispalvelut joustavassa palveluntuottajarekisterissä

## LIIITE 8 LAATULOMAKE

Hankinnan osat 1-5

### OHJE

- Kuvaa tällä lomakkeella tarjotun laadun toteutumisen
- Lisälaadun tarjoaminen on vapaaehtoinen vaatimus
- Täytä lomake siten, että tarjotun laadun toteutuminen on vaivatta todettavissa
- Tarjoaja, jonka laadun kuvaus puuttuu tai on puutteellinen, saa puuttuvin osin laatuvertailuun 0 pistettä
- Lomakkeen sisältöä ei saa muuttaa.

### TARJOAJAN TIEDOT

Attendo Oy

#### TOIMINTAYKSIKKÖ, JOTA LOMAKE KOSKEE

Nimi **Attendo Loviisanhoivi**

Osoite **Arkkitehdintie 8**



# LAATUPERUSTE A

## Hyödylliset lisäkoulutukset

Kuava tarjotun laadun toteutuminen tässä. Laadun vertailuperusteen sisältö on kuvattu tarjouspyynnössä.

Työntekijän nimi ilmoitetaan, jos se on tiedossa tarjousta jätettäessä. Nimi on ilmoitettava viimeistään, kun sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

## Muistihoitajan koulutus

<b>Työntekijöiden nimi (jos tiedossa) ja nimike</b>	<b>Koulutus tai tutkinto ja sen laajuus Tai työkokemuksen sisältö</b>	<b>Oppilaitos, jossa koulutus on suoritettu Tai työnantaja</b>	<b>Tutkinnon suorittamisvuosi Tai työn tekemisen ajanjakso pp/vv – pp/vv</b>
<b>Työntekijä 1</b>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<b>Työntekijä 2</b>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<b>Työntekijä 3</b>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<b>Geronomin tai soslonomin koulutus</b>			
<b>Työntekijöiden nimi (jos tiedossa) ja nimike</b>	<b>Koulutus tai tutkinto ja sen laajuus Tai työkokemuksen sisältö</b>	<b>Oppilaitos, jossa koulutus on suoritettu Tai työnantaja</b>	<b>Tutkinnon suorittamisvuosi Tai työn tekemisen ajanjakso pp/vv – pp/vv</b>

Työntekijä 1	<b>Yksikköön rekrytoidaan Geronomi sopimuskauden alkuun mennessä.</b>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Työntekijä 2	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Työntekijä 3	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<b>Fysioterapeutin koulutus</b>				
<b>1) Fysioterapeutin koulutus vähintään yhdellä työntekijällä</b>	Kyllä <input type="checkbox"/>	<b>2) Fysioterapeutin koulutus vähintään kahdella työntekijällä</b>	Kyllä <input type="checkbox"/>	
<b>Työntekijöiden nimi (jos tiedossa) ja nimi</b>	<b>Koulutus tai tutkinto ja sen laajuus Tai työkokemuksen sisältö</b>	<b>Oppilaitos, jossa koulutus on suoritettu Tai työnantaja</b>	<b>Tutkimnon suorittamisvuosi Tai työn tekemisen ajanjakso pp/vv – pp/vv</b>	
Työntekijä 1	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Työntekijä 2	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.



## LAATUPERUSTE B

### Terveysteknologia ja tietoturvallinen sähköinen yhteydenpito

Kuava tarjotun laadun toteutuminen tässä. Laadun vertailuperusteiden sisältö on kuvattu tarjouspyynnössä.

Palvelussa on käytössä tietoturvallinen, sähköinen sovellus yhteydenpitoon asiakkahan ja/tai läheisten ja henkilöstön välillä (esimerkiksi Onerva tai vastaava).

**Kuava mikä/millainen järjestelmä ja mikä ovat sen toimintaperusteet?**

Tällä hetkellä meillä on omaistiedotukseen käytössä whatsapp, sähköposti, tekstiviesti ym. perinteiset viestintäkanavat. Attendolia on suunnitella oma läheisille suunnattu applikaatio, mutta koska täytyä varmuutta ei ole millöin sovellus tulee käyttöön vai todetaanko sovellus tarpeettomaksi. Käyttämämme palvelut tukevat "end-to-end encryption (E2EE)" salaista ja niiden tietoturva on äärimmäisen korkea. Palvelut perustuvat tekstin, äänen, kuvan ja tiedostojen siirtoon.

Palveluntuottaja viestii aktiivisesti sovelluksen kautta.

**Kuava selkeästi missä tilanteissa?**

Omahoitaja viestittää asukkaan asioista läheisille vähintään kerran kuukaudessa tai miten läheisen kanssa on sovittu. Asukkaan voimissa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan läheiselle heti joko sairaanhoitajan tai omahoitajan toimesta. Erillisiä omaisten iltoja ja koko yksikköä koskevia kokouksia järjestetään vuosittain. Yhteydenpito sisältää myös yleisten yksikön kuulumisten vaihdon.

Asiakkaan ja/tai omaisen yhteydenottoihin reagoidaan tilanteen edellyttämällä tavalla viiveettä, viimeistään vuorokauden kuluessa.

**Kuava miten käytännössä toteutuu, kuka huolehtii?**

Asukkaalla on käytössään hälytysrannake, josta hälytys tulee lähihoitajan puhelimeen. Puhelimia on vuorossa käytössä kolme. Hälytykseen vastataan viiveettä menemällä paikkaan, josta hälytys tulee. Läheiset ottavat yhteyttä joko lähihoitajaan. Hoitaja tavoitettavissa 24/7 tai sairaanhoitajaan. Soittopyyntöihin vastataan mahdollisimman pian.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Palvelussa on käytössä sähköinen laatupoikkeamajärjestelmä, jonka kautta palveluntuottaja ja tilaaja saavat reaaliaikaisen raportoinnin palvelun lähetä piti- ja laatupoikkeamatilanteista. Hälytykset poikkeamista menevät myös tilaajalle.

**Kerro järjestelmän nimi ja miten sovellus toimii?**



## LAATUPERUSTE C

### Hoitoon osallistuvan henkilöstön pysyvyys

Kuava tarjotun laadun toteutuminen tässä. Laadun vertailuperusteen sisältö on kuvattu tarjouspyynnössä.

Henkilöstön kokonaisuus määrä toimintayksikössä		16	
Kuinka suuri osuus kokonaisuudesta osallistuu välittömään asiakastyöhön?		15	
Osa-aikaisten työntekijöiden määrä välittömässä asiakastyössä?		1	
Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa olevien työntekijöiden määrä välittömässä asiakastyössä?		2	
<b>Työntekijän nimi</b>	<b>Työntekijän koulutus ja suorittamivuosi</b>	<b>Prosenttiosuus (%), jolla työntekijä osallistuu toimintayksikön välittömään asiakastyöhön</b>	<b>Työntekijän työsuhde</b>
<b>Tentävänimike</b>	<b>Jos opiskelija, suoritettava tutkinto ja opintojen vaihe</b>		
Hämäläinen Saija-Sisko	Erikoissairaanhoitaja 1994		Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Johtaja	JET 2000		Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Anttila Eini	Sairaanhoitaja AMK 2020	60 %	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Tiiminvetäjä Sairaanhoitaja	Lähihoitaja 2002		Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
	Oppisopimus JYEAT, valmistuminen arv. 5/22		
Snellman Niina	Sairaanhoitaja 1988	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Sairaanhoitaja			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>

Backas Lea	Lähtöajasta 2016	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Dalluon Charmie	Lähtöajasta 2021	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Dyring Riikka	Lähtöajasta 2000	80%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Heikkilä Eija	Lähtöajasta 2016	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Koponen Jenna	Lähtöajasta, 2014	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Lund Regina	Lähtöajasta 2016	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Mangili Liffy	Lähtöajasta 2021	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Pallingpingan Fedllyn	Lähtöajasta 2016	100%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>
Lähtöajasta			Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Rockas Johanna	Lähtöajasta 2016	00%	Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>

Lähihoitaja					Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Teräväinen Raija	Lähihoitaja 2018	100%		Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Lähihoitaja					
Tiainen June	Lähihoitaja 2018	100%		Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Lähihoitaja					
Vainio Reija	Lähihoitaja 2019	100%		Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Lähihoitaja					
Welling Sirkka	Hoiva-avustaja 2019	100%		Määräaikainen työsuhde <input type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>
Hoiva-avustaja					
Skogster Erika	Lähihoitaja	100%		Määräaikainen työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input type="checkbox"/>
Oppisopimusopiskelija	Vainistuu marraskuu 2021				
Salo Riina	Lähihoitaja, tutkinnon 1. osio	100%		Määräaikainen työsuhde <input checked="" type="checkbox"/>	Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde <input type="checkbox"/>
Oppisopimusopiskelija					

Täytä toinen lomake, jos tila ei riitä.





## Lisäselvitys tarjousta koskien

Esitetyt liitteet "Toimintayksikkölomake" ja "Laatulomake" on täytetty yksikön tämän hetkisen täyttöasteen ja henkilöstötilanteen perusteella. Yksikön täyttöasteen muuttuessa, pysyy myös henkilöstön suhde ja laatu nyt kuvaamamme mukaisena.

Tarjouksen Osassa 3 "Tehostettu palveluasuminen" ilmoitetut hinnat sisältävät kaikki muut palvelun osat, paitsi aterioita. Esimerkiksi vuoden 2022 kokonaishinta on 125,9 €/vrk + ateriamaksu 14,1 €/vrk = 140 €/vrk.

Koska yksikössä on hieman erikokoisia asuntoja, on vuokrahinta on ilmoitettu asukashuoneiden neliöiden keskiarvona huomioiden jyvitetävät neliötiedot. Asukasvuokrat eivät tule ylittämään vuosittain määriteltävään ns. Kela-rajaa.

Palvelussa ei suunnitella alihankintaa palvelutuotantoon liittyvissä asioissa. Mikäli palvelutuotantoon liittyvää alihankintaa tulisi sopimuskauden aikana käyttämään, tullaat asiassa menettelemään sopimuksen mukaisesti.

## Selvitys Laatuperusteesta B:

Kilpailutuksen Laatuperuste B: " Palvelussa on käytössä tietoturvallinen, sähköinen sovellus yhteydenpitoon asiakkaan ja/tai läheisten ja henkilöstön välillä (esimerkiksi Onerva tai vastaava)."

Tällä hetkellä käytössämme on pelkästään omaistiedotukseen Whatsapp ja Teams sekä normaalissa viestinnässä sähköposti, tekstiviesti ym. perinteiset viestintäkanavat.

Attendolla on suunnitteilla oma läheisille suunnattu applikaatio, mutta koska täyttä varmuutta ei ole milloin sovellus tulee käyttöön vai todetaanko sovellus tarpeettomaksi. Erittäin todennäköisesti mikään omakehitteinen tai pienvalmistajan tekemä viestintäsovellus ei tule ylittämään samanlaiseen tietoturvasoon kuin suuret kaupalliset palvelut.

Mikäli luettelemamme normaalit viestintäkanavat, kuten Whatsapp ja Teams eivät riitä laatupisteiden saamiseksi niin hyväksymme, että hankintayksikkö evää pisteet kyseisestä laatukohdasta.

Alla vielä Attendon läheisviestinnästä yleisesti:

Attendolla panostamme läheisviestintään, jonka rooli on korostunut korona-aikana. Joulukuussa 2020 tehdyn kyselyn tulokset kertovat läheisten luottamuksen Attendoa kohtaan kasvaneen merkittävästi. Läheisten tyytyväisyyttä kuvaava NPS-luku oli 41, missä on yli 40 prosenttia kasvua vuoden takaiseen.

## Attendon läheisviestintä kuvattuna lyhyesti:

- Asukkaalle ja läheisille järjestetään mahdollisuuksien mukaan tutustumisen hoivakotiin jo ennen muuttoa. Tapaamisessa käydään läpi hoivakodin toimintaa ja arkea. Lisäksi tutustumistapaamisessa keskustellaan asukkaalle ja läheiselle heränneistä kysymyksistä ja sovitaan mm. yhteydenpidosta ja tavoista läheisen kanssa.
- Asukkaan ja läheisen kanssa käydään läpi infopaketti ja annetaan Tervetuloa hoivakotiin -opas, joka sisältää muun muassa muuttoon liittyviä tärkeitä muistettavia asioita.



- Hoivakotien ovet ovat käytännössä aina auki läheisten vierailuille, sillä olemme asukkaiden kotona. Erillisiä vierailuaikoja ei ole, vaan meillä voi käydä joustavasti oman aikataulun ja asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Läheinen voi myös tarvittaessa yöpyä hoivakodissa. Korona on luonnollisesti tuonut rajoituksia vierailukäytäntöihin.
- Omahoitaja pitää yhteyttä läheisiin vähintään kerran kuukaudessa ennakkoon sovitulla tavalla (esim. puhelimitse, henkilökohtaisella tapaamisella, sähköpostilla, videopuhelun kautta). Omahoitaja informoi asukkaan voinnista sekä muista asukkaan asioista tarvittaessa myös useammin.
- Läheiset ovat tervetulleita mukaan hoivakodissa pidettäviin erilaisiin tapahtumiin. Kesällä järjestetään monissa hoivakodeissa puutarhajuhlia ja grilli-illoja ja talvella ulkoilupäiviä, rekiajeluita ja teemallisia iltamia.
- Läheisille järjestetään säännöllisesti läheisten iltoja, joissa heitä informoidaan ajankohtaisista asioista ja joissa he voivat kertoa omia toiveitaan.
- Läheisille lähetetään säännöllisesti läheiskirjeitä (noin neljä kertaa vuodessa), joissa kerrotaan yleisiä arjen kuulumisia ja ajankohtaisia asioita.
- Verkkosivut: Kaikilla hoivakodeilla on omat verkkosivut, jossa on muun muassa hoivakodin yleisesittely sekä yhteystiedot.
- Sosiaalinen media: Monilla hoivakodeilla on myös sosiaalisen median kanava Instagramissa ja Facebookissa, mistä läheiset voivat seurata hoivakodin toimintaa ja arjen tapahtumia. Sosiaalisessa mediassa jaetaan muun muassa kuvia ulkoilusta, jumppatuokioista ja leivontahetkestä. Asukkaat esiintyvät kuvissa asukkaan tai läheisen luvalla.



Ikääntyneiden asumispalvelut joustavassa palveluntuottajarekisterissä  
Liite 11 Tietosuojaehdot

## TIETOSUOJAEHDOT

9/2021

### Sisällys

1. Määritelmät.....	2
2. Liitteen merkitys.....	3
3. Yhteyshenkilöt tietosuoja-asioissa .....	3
4. Sopijapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä.....	3
5. Toimittajan velvollisuudet.....	3
5.1. Toimittajan yleiset velvollisuudet.....	3
5.2. Henkilötietojen käsittelyn laajuus .....	4
5.3. Käsittelytoimien kuvaus.....	4
5.4. Rekisteröidyn oikeudet.....	4
5.5. Henkilötietojen luovutusta koskevat rajoitukset .....	5
5.6. Auditointi.....	5
5.7. Tilaajan tarvitsemat tiedot ja vaikutusten arviointi .....	5
5.8. Tietosuojaseloste.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6. Tietosuojaa koskeva ohjeet .....	6
7. Palveluhenkilöstö .....	6
8. Alihankkijat ja ryhmittymä henkilötietojen käsittelijänä.....	6
9. Henkilötietojen käsittelyn paikka .....	7
10. Tietoturvaloukkaukset.....	7
11. Tilaajan ilmoitukset ja reklamaatiot .....	8
12. Sopimuksen muuttaminen ... ..	8
13. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen .....	8
14. Sopimusrikkomukset ja vastuu.....	8



## 1. Määritelmät

Tässä liitteessä käytetään seuraavia määritelmiä

Henkilötieto	tarkoittaa tietosuoja-asetuksen mukaisia henkilötietoja, joita ovat kaikki tunnistettavaan tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot.
Henkilötietojen käsittelijä	tarkoittaa tietosuoja-asetuksen mukaista henkilötietojen käsittelijää, joka on rekisterinpitäjältä ulkopuolinen, henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun käsittelevä taho. Tässä liitteessä henkilötietojen käsittelijästä käytetään nimitystä toimittaja. Toimittaja on pääsopimuksen mukainen toimittaja tai palveluntuottaja.
Rekisterinpitäjä	tarkoittaa tietosuoja-asetuksen mukaista rekisterinpitäjää, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjänä toimii tilaaja.
Rekisteröity	tarkoittaa luonnollista henkilöä, jota henkilötieto koskee.
Sopijapuoli	tarkoittaa sen sopimuksen osapuolia, mihin tämä liite kuuluu.
Sopimus	tarkoittaa sitä pääsopimusta, johon tämä liite liittyy, sekä kyseisen pääsopimuksen muita liitteitä.
Tietosuoja	tarkoittaa tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain (1050/2018) mukaista sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuojaa.
Tietosuoja-asetus	tarkoittaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU)2016/679.
Tietosuojasääntely	tarkoittaa tietosuoja-asetuksen ja sitä täydentävän kansallisen tietosuojalain (1050/2018) mukaista sääntelyä sekä niiden perusteella annettuja toimivaltaisten viranomaisten ratkaisuja.
Tilaaja	tarkoittaa hankintayksikköä, jonka palvelusta on kyse.
Tilaajan henkilötieto	tarkoittaa henkilötietoa, joista tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
Toimittaja	tarkoittaa toimittajaa tai palveluntuottajaa, joka on tilaajan sopimuskumppani tässä sopimuksessa.

## 2. Liitteen merkitys

Tämä liite on osa tilaajan ja toimittajan välistä hankintasopimusta. Tässä liitteessä määritellään tilaajaa ja toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti toimittaja käsittelee henkilötietoja.

Tilaaja ei maksa toimittajalle henkilötietojen käsittelystä erillistä korvausta, ellei näin ole sopimuksessa tai erikseen sovittu.

## 3. Yhteyshenkilöt tietosuoja-asioissa

Toimittaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Tilaaja nimeää oman yhteyshenkilönsä tietosuojaan liittyviä asioita varten.

[Täydennetään sopimusneuvotteluissa]

*Toimittajan yhteyshenkilö tietosuoja-asioissa*

[Nimi]

[sähköposti]

[puhelin]

*Tilaajan yhteyshenkilö tietosuoja-asioissa*

[Nimi]

[sähköposti]

[puhelin]

Sopijapuolen on ilmoitettava yhteyshenkilön muutoksista viipymättä toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

## 4. Sopijapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Tilaaja toimii tietosuojasääntelyn mukaisena rekisterinpitäjänä.

Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee henkilötietoja tilaajan puolesta ja lukuun.

Tilaaja vastaa siitä, että se noudattaa omassa toiminnassaan tietosuojasääntelyä ja pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin myötävaikuttamaan toimittajan mahdollisuuksia toimia tämän liitteen mukaisesti.

## 5. Toimittajan velvollisuudet

### 5.1. Toimittajan yleiset velvollisuudet

Toimittajan noudattaa kulloinkin voimassa olevan tietosuojasääntelyn edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä, sopimuksen ehtoja ja tilaajan ohjeita.

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu on tietosuojasetuksen, sitä täydentävän tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Toimittaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden ja rekisteröityjen oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi. Toimittajan on tällöin huomioitava käsittelyn ja käsiteltävien henkilötietojen luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä rekisteröidyn oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit. Edellä mainittujen toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus, mukaan lukien kyky palauttaa nopeasti tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin fyysisen tai teknisen vian sattuessa.

Mitä tässä sopimuksessa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

## **5.2. Henkilötietojen käsittelyn laajuus**

Toimittaja käsittelee tilaajan henkilötietoja sopimuksen kohteen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa. Toimittajalla on oikeus käsitellä henkilötietoja niin kauan kuin sopimuksen tarkoittamien palveluiden tuottaminen jatkuu. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät määrittyvät sopimuksen perusteella. Toimittaja ei saa käsitteellä eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

## **5.3. Käsittelytoimien kuvaus**

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan sopimuksessa, siihen liittyvässä dokumentaatiossa ja tilaajan ohjeistuksessa sekä viimeistään sopimuksen mukaisen palvelun alussa laadittavassa käsittelytoimien kuvauksessa.

Toimittaja sitoutuu noudattamaan sopimuksessa, dokumentaatiossa tai ohjeistuksessa olevia käsittelytoiminnan ehtoja ja kuvauksia.

## **5.4. Rekisteröidyn oikeudet**

Toimittaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Toimittaja avustaa tilaajaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Pyyntö voi edellyttää esimerkiksi sitä, että toimittaja avustaa rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn oikeuksiin pääsyn ja tarkastusoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien



henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Toimittaja ylläpitää luetteloja rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista tai poistoista, ellei toisin sovita. Luettelo on luovutettava tilaajalle tai tilaajan määrittelemälle kolmanne taholle tilaajan sitä pyytäessä. Edellä mainitut toimenpiteet sisältyvät sopimuksen kohteena olevaan palveluun, ellei muuta ole sovittu.

Toimittajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa jäsennellyssä, yleisesti käytetetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa toimittajan järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

### **5.5. Käsitteilyä ja luovutusta koskevat rajoitukset**

Toimittajalla on valmius asettaa ja hallinnoida henkilötietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, joita voi johtua esimerkiksi turvakiellosta. Toimittajan on pystyttävä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan tilaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisteröityjen henkilötietojen rajoittamiseen, elleivät palveluntuottaja ja tilaaja erikseen toisin sovi.

Toimittajan on huolehdittava turvakiellon alaisten tietojen suojaamisesta sekä muiden mahdollisten tietojen luovutusta koskevien rajoitusten noudattamisesta.

### **5.6. Auditointi**

Toimittaja sallii tilaajan tai sen valtuuttaman auditoinnin suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Auditointi voidaan suorittaa kerran vuodessa, ellei toimittajan sopimusrikkomuksesta tai lainsäädännöstä muuta johdu.

Auditointi on suoritettava siten, että toimittajan muiden asiakkaiden tietosuojaa ei vaarannu. Toimittaja vastaa siitä, että palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.

Tilaaja vastaa auditoinnin kustannuksista. Jos auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita toimittajan tietosuojasääntelyn tai sopimuksen noudattamisesta, auditoinnin kustannuksista vastaa toimittaja.

Toimittajan on korjattava auditoinnissa havaitut puutteet viipymättä, viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tilaajan kirjallisesta ilmoituksesta. Olennaiset puutteet on korjattava heti.

### **5.7. Tilaajan tarvitsemat tiedot ja vaikutusten arviointi**

Toimittaja saattaa tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja toimittajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.

Toimittaja sitoutuu tarvittaessa avustamaan tilaajaa tietosuojaa-asetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutusten arvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessä ja tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa. Ellei näiden toimien ole sovittu sisältyvän sopimuksen kohteena olevaan

palveluun, toimittajalla on oikeus laskuttaa kohtuulliset työkustannukset enintään sopimuksessa sovitulla henkilötöihinnoilla.

## 6. Tietosuojaa koskeva ohjeet

Toimittaja noudattaa tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa sovittuja ehtoja sekä tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Toimittaja ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä tilaajalle, jos tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää toimittajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Toimittaja on on oikeus laskuttaa muutosten toteuttamisesta kohtuulliset työkustannukset enintään sopimuksessa sovitulla henkilötöihinnoilla, mikäli muutosten toteuttamisesta aiheutuvat työmäärä ylittää yhden (1) henkilötöypäivän. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niistä sovitaan liitteen 12 kohdan mukaisesti.

## 7. Palveluhenkilöstö

Toimittaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Toimittaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on pääsy tilaajan henkilötietoihin, ovat tietoisia henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelevät niitä ainoastaan sopimuksen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti.

## 8. Alihankkijat ja ryhmittymä henkilötietojen käsittelijänä

Toimittajan sopimuksen ja tämän liitteen mukaisesti käyttämät alihankkija, jotka osallistuvat tilaajan henkilötietojen käsittelyyn, toimivat henkilötietojen käsittelijöinä tilaajan puolesta ja lukuun.

Toimittaja saa käyttää tilaajan henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan etukäteen antamaa kirjallista lupaa. Sopimuksen alkaessa käytettävät alihankkijat kuvataan liitteessä *Käsittelytoimien kuvaus*. Toimittajan on tiedotettava tilaajaa etukäteen kirjallisesti kaikista sellaisista muutoksista jotka koskevat henkilöstietoja käsittelevien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista ja annettava tilaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.

Toimittajan on sovittava kirjallisesti alihankkijoiden kanssa siitä, että ne sitoutuvat noudattamaan omalta osaltaan toimittajalle asetettuja velvoitteita sekä tilaajan antamia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Toimittajan on varmistettava, että sopimuksen mukainen tilaajan auditointioikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Toimittaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos tilaaja

perustellusti katsoo, että toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, tilaajalla on oikeus vaatia toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Ryhmittymän ollessa toimittajana, tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä ja ryhmittymän jäsenten alihankkijoita, jotka osallistuvat tilaajan henkilötietojen käsittelyyn.

## 9. Henkilötietojen käsittelyn paikka

Toimittaja ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, ellei tästä erikseen sovita. Jos sopijapuolet sopivat, että palveluntuottajaa saa siirtää tilaajan henkilötietoja EU:n tai Euroopan talousalueen, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan tietosuojasääntelyn ja kulloinkin voimassa olevien henkilötietojen siirtoa koskevien vaatimusten mukaisesti.

## 10. Tietoturvaloukkaukset

Toimittajan on ilmoitettava tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Ilmoitus on tehtävä osoitteella [Täydennetään] sekä kohdan 3 mukaiselle tilaajan tietosuojayhteyshenkilölle. Lisäksi toimittaja sitoutuu ilmoittamaan tilaajalle muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei sopimuksessa tai se liitteissä ole sovittu lyhyemmästä määräajasta.

Toimittajan on annettava tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- 1) tietoturvaloukkauksen alkamis ja päättymispäivä, milloin tietoturvaloukkaus tuli ilmi, miten miten loukkaus havaittiin,
- 2) tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, millaisesta loukkauksesta on ollut kyse kohteena olevat tiedot, onko tiedoissa ollut erityisiä henkilötietoryhmiä kuten terveydentilaa koskevia tietoja, arvio loukkauksen kohteena olevien tallenteiden määrästä, kohteena olevat rekisteröidyt ja arvio kohteena olevien henkilöiden määrästä;
- 3) tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- 4) kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- 5) kuvaus toimenpiteistä, joita toimittaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan toimittaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Tietoturvaloukkauksen sattuessa toimittaja avustaa tilaajaa tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen mukaisen ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.



## 11. Tilaaajan ilmoitukset ja reklamaatiot

Toimittaja sitoutuu vastaamaan viimeistään 72 tunnin kuluessa tilaaajan yhteydenotosta tilaaajan tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin ja muihin viesteihin.

Tietosuoja-asetuksen tarkoittamista tietoturvaloukkauksista ilmoittamiseen sovelletaan kohdan 10. mukaisia määräaikoja ja menettelyä.

## 12. Sopimuksen muuttaminen

Jos tietosuojaa koskevaan lainsäädäntöön tai sen tulkintaan ja sitä koskeviin määräyksiin, ohjeisiin ja suosituksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat tilaaajan velvollisuuksiin tai vastuisiin, sopijapuolet voivat tarkentaa ja muuttaa tätä sopimusta muutoksia vastaavalla tavalla. Muutoksista voi aiheutua toimittajalle lisäkustannuksia.

Ellei sopimuksessa ole toisin sovittu, toimittajalla on oikeus laskuttaa kohtuulliset työkustannukset enintään sopimuksessa sovitulla henkilötyöhinnolla, mikäli lisäkustannuksia aiheutuu enemmän kuin yhtä (1) henkilötyömäärää vastaava määrä. Tällaisessa tapauksessa toimittaja laatii tilaaajan hyväksyttäväksi tehtäväkohtaisen työmääräarvion ennen työn toteutusta.

## 13. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

Toimittaja ei saa poistaa tilaaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja sopimuskauden aikana ilman tilaaajan nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen tai siihen liittyvän toimittajan avustamisvelvollisuuden päättyessä toimittaja palauttaa viipymättä tilaajalle kaikki tilaaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot jäsenyydessä, yleisesti käytettävässä ja koneluettavassa muodossa. Toimittaja hävittää mahdolliset kopiot ja varmuuskopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos EU sääntelyssä, lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että toimittaja säilyttää henkilötiedot. Tilaaja voi antaa tarkempia ohjeita toimittajalle.

## 14. Sopimusrikkomukset ja vastuu

Jos toimittaja laiminlöy tai rikkoon tätä sopimusta, sovellettavaa tietosuoja-sääntelyä tai muuta lainsäädäntöä, toimittajan korvausvastuu on määritelty sopimuksen lisäksi sovellettavassa lainsäädännössä. Tietosuojaan liittyvä sopimusrikkomus tulkitaan olennaiseksi sopimusrikkomukseksi.

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuoja-sääntelyn rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Mikäli tilaajalle määrätään tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa johtuneen toimittajan puolella olevasta menettelystä tai laiminlyönnistä, toimittajan on velvollinen korvaamaan tilaajalle sakkoa vastaavan määrän.

Mahdolliset sopimuksessa tai muualla sovitut vastuunrajoitukset eivät rajoita sopijapuolen oikeutta saada toiselta sopijapuolelta edellä mainittut korvaukset.

2.9.2021

Liite 3

# Palvelukuvaus Ikääntyneiden palvelut

Kotona asumista tukevat palvelut ja asumispalvelut

## Sisällys

1. Hankinnan tausta .....	2
2. Palvelukuvauksen merkitys .....	2
3. Hankinnan kohteena olevat palvelut.....	2
4. Palveluiden keskeinen sisältö ja tarkoitus.....	3
4.1. Palveluiden keskeinen tarkoitus .....	3
4.2. Palveluiden keskeinen sisältö.....	4
5. Kotona asumista tukevat palvelut (osat 1–2).....	4
5.1. OSA 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus.....	5
5.2. OSA 2 Tehostettu kotihoito.....	5
6. Tehostettu palveluasuminen (osat 3 - 4).....	6
6.1. Tehostettu palveluasuminen.....	6
6.2. OSA 3 Tehostettu palveluasuminen .....	6
6.3. OSA 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen .....	7
7. OSA 5 Päivätoiminta .....	7
8. OSA 6 Tukipalvelut .....	8
8.1. Yleistä tukipalveluista .....	8
8.2. Peseytymis- ja saunapalvelu .....	9
8.3. Siivouspalvelu .....	9
8.4. Asiointipalvelu .....	10
8.5. Ateriapalvelu .....	10
9. Kotona asumisen tuen ja asumispalvelun toteuttaminen .....	11
9.1. Asiakkaan hoiva ja huolenpito .....	11
9.2. Asiakkaan toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta .....	12
9.3. Asiakkaan etuuksiin ja talouteen liittyvä ohjaus ja tuki .....	12
9.4. Asiakkaan terveydenhuolto ja kuntoutuksen edistäminen.....	13
9.5. Virkistystä, sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävä toiminta .....	14
9.6. Saattohoito .....	15
9.7. Suunnittelu ja yhteistyö .....	15
10. Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	18
11. Asunnot ja tilat, sijaintivaatimus.....	19
12. Kirjaaminen, asiakastietojärjestelmä ja raportointi .....	20
13. Maksut, toimilupa ja suunnitelmat.....	21
14. Henkilöstö .....	22
14.1. Yleiset vaatimukset henkilöstölle .....	22
14.2. Toimintayksikön esimies.....	23
14.3. Hoitoon osallistuva henkilöstö .....	23



## 1. Hankinnan tausta

Ikääntyneiden palveluiden hankinnan toteuttaa Loviisan kaupunki. Tilaajan arvioitu vuosittainen, hankintalain mukaisesti laskettu ennakoitu arvo hankinnan kohteena oleville ikääntyneiden päivätoiminnalle on noin 140 000, kotiin annettaville palveluille noin 200 000 ja asumispalveluille on noin 2,5 milj. euroa. Ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden asiakasmäärä on tällä hetkellä noin 300, päivätoiminnan noin 30 ja asumispalveluiden noin 160 asiakasta, joista yksityisten osuus on noin 60.

Loviisan kaupunki järjestää hankinnan kohteena olevia palveluita tällä hetkellä ostopalveluna, palvelusetelillä ja omana toimintana. Tilaaja pidättää oikeuden esimerkiksi palvelu- tai asiakassetelin käyttöönottoon rinnakkaisena järjestämistapana tai omana toimintana toteutuvan järjestämisen laajentamiseen.

Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Hankintamäärät voivat muuttua asiakkaiden tarpeiden, ikärakenteen ja palvelurakenteen muuttuessa. Itsehallintoalueen tulo voi vaikuttaa tarvittavan palvelun määrään ja laatuun sekä järjestämistapaan.

## 2. Palvelukuvauksen merkitys

Palvelukuvaus muodostaa hankinnan kohteena olevien palvelujen vähimmäisvaatimukset, periaatteet ja ehdot. Palveluntuottajan on noudatettava vähimmäisvaatimuksia tuottaessaan palvelua ja ne sisältyvät palvelun hintaan, ellei erikseen muuta ole mainittu. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

Palvelukuvauksen vaatimukset koskevat kaikkia hankinnan osia, ellei muuta erikseen ilmoiteta.

## 3. Hankinnan kohteena olevat palvelut

Hankinnan kohteena ovat kotona asumisen tuen palvelut, päivätoiminnan palvelut ja asumispalvelut asiakkaille, joiden keskeinen tuen tarve liittyy ikääntymiseen. Hankinnan kohteena ovat myös kotipalvelun tukipalvelut. Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja terveydenhuoltolakiin (1326/2010). Palvelussa on noudatettava ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain (980/2021) säännöksiä.

Kotona asumisen tuki perustuu yleensä sosiaalihuoltolain kotipalvelua, kotihoitoa ja sosiaaliohjausta koskeviin säännöksiin. Asumispalvelut järjestetään sosiaalihuoltolain 21 §:n perusteella. Palvelu on toteutettava soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Asumispalveluita järjestetään lyhyt- tai pitkäaikaisesti tai pysyvästi. Lyhytaikainen asumispalvelu järjestetään asiakkaalle sopivina jaksoina, jotka täydentävät

asiakkaan muuta palvelukokonaisuutta. Päivätoimintaa järjestetään asumispalvelun asiakkaille ja kotona asuville asiakkaille. Kaikissa palveluissa on tärkeää palvelun jatkuvuus ja pysyvyys asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Palvelut toteutuvat seuraavien osien mukaisesti, joita palveluntuottaja voi tarjota yhdessä tai erikseen:

#### **Kotona asumista tukevat palvelut**

OSA 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus

OSA 2 Tehostettu kotihoito

#### **Tehostettu palveluasuminen**

OSA 3 Tehostettu palveluasuminen

OSA 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

#### **OSA 5 Päivätoiminta**

#### **OSA 6 Tukipalvelut**

Kaikki palvelut jatkossa ”palvelut”.

## **4. Palveluiden keskeinen sisältö ja tarkoitus**

### **4.1. Palveluiden keskeinen tarkoitus**

Palveluiden asiakkaina on henkilöitä ja perheitä, joiden pääasiallinen tuen tarve liittyy ikääntymiseen ja sen myötä heikentyneeseen toimintakykyyn ja sairauksiin. Asiakkailta voi olla myös muita tuen tarpeita ja toimintakykyä heikentäviä sairauksia tai vammoja, kuten muistisairautta tai muita vaikeita ikääntymiseen liittyviä sairauksia.

Kunkin asiakkaan palvelun yksilöllinen sisältö perustuu asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen tai muun verkoston kanssa laadittavaan palvelutarpeen arvioon ja/tai palvelusuunnitelmaan ja tilaajan palvelupäätöksiin.

Tilaaja tavoitteena on asiakkaiden erityistarpeisiin vastaava, turvallinen ja varma palvelu. Lyhytaikaishoitoa lukuun ottamatta kyseessä ovat yleensä asiakkaan pitkäaikaiseen tarpeeseen vastaavat palvelut. Siten palvelun suunnitelmallisuus ja katkeamattomuus ovat erityisen tärkeitä.

Palvelun tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan hyvinvointia, kokonaisvaltaista toimintakykyä, arjen toimintojen sujuvuutta, omatoimisuutta, terveyttä ja



osallisuutta. Asiakkaan etuun, itsemäärämiseen ja itsemäärämiskyvyn tukemiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

## 4.2. Palveluiden keskeinen sisältö

Kotona asumista tukevat palvelut toteutuvat asiakkaan omaan omistus- tai vuokra-asuntoon.

Tehostettuun palveluasumiseen kuuluu palveluntuottajan järjestämä asiakkaan tarpeen mukainen asunto. Tehostettua palveluasumista voidaan järjestää asu-  
misyksikössä olevassa asunnossa.

Palveluiden tarkoituksena on vastata asiakkaan yksilölliseen asumiseen liittyvään tuen, ohjauksen, kuntoutuksen sekä hoidon ja hoivan tarpeeseen. Palvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia, kokonaisvaltaista toimintakykyä, omatoimisuutta, terveyttä ja osallisuutta. Palveluun kuuluu asiakkaan ohjaus ja tuki hänelle kuuluvien etuuksien hakemissa ja raha-asioiden hoitamisessa.

Palveluihin sisältyy asiakkaan terveydenhuoltoon liittyviä tehtäviä tämän palvelukuvauksen mukaisesti.

Palveluun kuuluu säännöllinen yhteistyö asiakkaan läheisten ja tilaajan kanssa. Palveluun kuuluu säännöllinen tarvittava verkostotyö asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja kuntoutukseen liittyen.

## 5. Kotona asumista tukevat palvelut (osat 1–2)

Kotona asumisen tukea voidaan järjestää silloin, kun asiakas asuu omassa omistus- tai vuokra-asunnossaan. Palvelun tarkoituksena toteuttaa omassa kodissaan asuvalle asiakkaalle hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukainen tuen, ohjauksen, hoidon ja hoivan kokonaisuus. Asiakkaan palvelut ja niiden toteuttaminen voidaan pääosin ennakoida ja suunnitella etukäteen.

Asiakkaan käytössä voi olla teknologisia yhteydenpitovälineitä, joiden avulla asiakas on yhteydessä palveluntuottajan työntekijään. Tilaajan kanssa sovittaessa käyntejä voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä, jos se on asiakkaan tarpeet huomioiden toimiva ratkaisu.

Kotona asumisen tuki sisältää tämän palvelukuvauksen mukaiset, asumispalveluun kuuluvat tehtävät, ellei osakohtaisesta määrittelystä muuta johdu.

Palveluun kuuluu kotikäynneillä toteutuva kotona asumisen tuen kokonaisuus asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti:

- asiakkaan hoiva- ja huolenpito,
- asiakkaan arjen toimintojen ohjaus ja tuki
- asiakkaan toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta,
- asiakkaan terveydenhuolto ja kuntoutuksen edistäminen,



- asiakkaan etuuksiin ja talouteen liittyvä ohjaus ja tuki,
- virkistystä, sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävä toiminta,
- suunnittelu ja yhteistyö ja asiakkaan tilanteen jatkuva arviointi
- muut palvelukuvauksen mukaiset tehtävät.

Palveluun voi kuulua päivätoiminta, joka perustuu tilaajan erilliseen päätökseen. Asiakkaalla on lisäksi oikeus ostaa palveluntuottajalta tukipalveluita tilaajan kilpailuttaman hinnan ja sisällön mukaisina. Joissain tapauksissa tukipalvelut perustuvat tilaajan päätöksiin, jolloin niiden hinnasta vastaa tilaaja.

Tilaajan tavoitteena on löytää ennen kaikkea palveluntuottajia, jotka toteuttavat kotiin annettavat palvelut Loviisassa tai lähikunnissa sijaitsevasta kiinteästä toimipisteestä kuten asumisyksiköstä käsin. Tilaajan näkemyksen mukaan tämä tukee kotiin annettavien palveluiden toteuttamista siten, että niissä toteutuu asiakkaiden erityistarpeiden edellyttämä jatkuvuus ja pysyvyys sekä asiakastyön tuki. Kiinteä toimipiste Loviisassa tai lähikunnissa ei kuitenkaan ole pakollinen vähimmäisvaatimus.

## 5.1. OSA 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus

Kotona asumisen tuen kokonaisuus on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen. Asiakkailla on lisäksi säännöllistä kotisairaanhoidon tarvetta.

Palvelu toteutuu yleensä arkisin klo 7 – 21 mutta tarvittaessa myös viikonloppuisin klo 7-21. Yöaikaisen palvelun tarvetta ei yleensä ole.

*Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti. Matkakulut ja matka-aika sisältyvät palvelun hintaan, samoin yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset ilta-, yö-, pyhä- ja viikonloppuisät.*

## 5.2. OSA 2 Tehostettu kotihoito

Tehostettu kotihoito on tarkoitettu asiakkaille, joiden tuen tarve sisältää osan 1 mukaisen sisällön lisäksi säännöllistä kotisairaanhoidon ja säännöllistä tai tilapäisiä yöllä toteutuvia hoitokäyntejä tai tukipalvelukäyntejä.

Tehostettu kotihoito voi tulla kyseeseen myös kotona asuvien asiakkaiden saat-tohoitotilanteessa, jolloin yhteistyö kotisairaalan kanssa on yleensä käynnistynyt.

Palvelu toteutuu yleensä klo ma – su 7-21. Tarvittaessa tehdään yöaikaisia käyntejä.

*Hinnan perusteena on tuntihinta asiakkaan sovittujen kotikäyntien tuntimäärän mukaisesti. Matkakulut ja matka-aika sisältyvät palvelun hintaan, samoin yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset ilta-, yö-, pyhä- ja viikonloppuisät.*

## 6. Tehostettu palveluasuminen (osat 3 - 4)

### 6.1. Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, joiden avun ja tuen tarve on ympärivuorokautinen, monimuotoinen ja ennakoinaton. Tehostetun palveluasumisen asiakkaat tarvitsevat hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakkaat tarvitsevat kokonaisvaltaista tukea asumisessaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa. Tehostetun palveluasumisen asiakkaina on esimerkiksi muistisairaita henkilöitä tai henkilöitä, joilla on psyykkisiä tai käytökseen liittyviä erityistarpeita.

Tehostettu palveluasuminen voidaan tuottaa palveluntuottajan järjestämään asuntoon asumisyksikössä.

Henkilökunnan on oltava paikalla viikon jokaisena päivänä ympärivuorokautisesti vastaamassa asiakkaiden tarpeisiin.

Henkilöstömitoitus on vuoden 2021 aikana vähintään 0,55 työntekijää / asiakas. Henkilöstömitoitus on 1.1.2022 alkaen vähintään 0,6 työntekijää / asiakas. Henkilöstömitoitus on 1.4.2023 alkaen vähintään 0,7 työntekijää / asiakas.

Tehostettuun palveluasumiseen kuuluu asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti:

- asiakkaan hoiva- ja huolenpito
- asiakkaan arjen toimintojen ohjaus ja tuki
- asiakkaan toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta
- päivätoimintaan rinnastettavaa toimintaa
- asiakkaan terveydenhuolto ja kuntoutuksen edistäminen
- asiakkaan etuuksiin ja talouteen liittyvä ohjaus ja tuki
- päivätoiminta ja virkistystä, sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävä toiminta
- saattohoito
- kaikki tukipalvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti
- suunnittelu ja yhteistyö ja
- muut palvelukuvauksen mukaiset tehtävät.

Tehostettu palveluasuminen toteutuu seuraavien osien mukaisesti.

### 6.2. OSA 3 Tehostettu palveluasuminen

Pitkäaikainen tai pysyvä tehostettu palveluasuminen.

*Hinnan perusteena on vuorokausihinta. Kaikki asumisen tukipalvelut sisältyvät palvelun hintaan.*

*Hinnan ilmoittaminen on mahdollista erikseen vuodelle 2021, jaksolle 1.1.2022 – 30.3.2023 ja 1.4.2023 alkaen. Tilaaja maksaa ateriahinnan palvelun hinnan lisäksi. Asiakas maksaa palveluntuottajalle asunnon vuokrahinnan €/m<sup>2</sup>/kuukausi. Asunnon vuokrahinnan enimmäishinta on alueella Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksyttävien asumismenojen suuruinen.*

### **6.3. OSA 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen**

Lyhytaikaishoito sisältää tehostettuun palveluasumiseen (osa 3) kuuluvat tehtävät, pois lukien asiakkaan etuuksiin ja talouteen liittyvää tukea sekä saattohoitoa. Lyhytaikaishoito sisältää palveluntuottajan järjestämän, tarpeen mukaisen asunnon. Asunnon vuokra sisältyy hintaan.

Lyhytaikaisen asumispalvelun tarkoituksena on vastata asiakkaan tilapäiseen tai tietyin jaksoin toistuvaan asumispalvelun tarpeeseen. Lyhytaikaista asumispalvelua järjestetään esimerkiksi omaishoitajan tai perhehoitajan vapaiden aikana tai muutoin asiakkaan tarpeen mukaan.

Asiakkaan lyhytaikaisen asumispalvelun jaksot määritellään asiakkaan tarpeen mukaisesti yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa. Jaksojen ajankohdat sovitaan yhteistyössä asiakkaan, tarvittaessa omaisen tai läheisen ja palveluntuottajan kanssa. Lyhytaikaishoidon jaksojen pituudet vaihtelevat. Tyypillinen lyhytaikaishoitojakso kestää 5 - 7 vuorokautta.

Jos asiakas sairastuu lyhytaikaishoidon aikana, asiakas pyritään ensisijaisesti hoitamaan toimintayksikössä eikä jakso katkea. Jos tämä ei ole sairauden laatu ja asiakkaan voinnin näkökulmasta mahdollista, palveluntuottajan on huolehdittava tarpeen mukaisesta hoitoon ohjauksesta. Asiakkaan sairastuessa on otettava yhteyttä asiakkaan omaiseen tai läheiseen ja tilaajaan.

Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa korostuu asiakkaan kuntoukseen liittyvä toiminta ja omaishoitoperheiden tarpeisiin vastaaminen.

*Hinnan perusteena on vuorokausihinta. Asunnon vuokra ja tukipalveluista ateria-, päivätoiminta, peseytymis- ja saunapalvelu ja siivouspalvelu sisältyvät hintaan.*

*Hinnan ilmoittaminen on mahdollista erikseen vuodelle 2021, jaksolle 1.1.2022 – 30.3.2023 ja 1.4.2023 alkaen.*

## **7. OSA 5 Päivätoiminta**

Päivätoiminta on asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminnassa korostuu vuorovaikutus sekä yhdessä tekeminen ja kokeminen. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea kotona asumista, ylläpitää asiakkaan toimintakykyä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivätoiminta tarjoaa sekä ryhmätoimintoja että yksilöllistä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa.



Päivätoiminta on kotona asuville asiakkaille tarkoitettu lisäpalvelu, joka perustuu tilaajan tekemään erilliseen palvelupäätökseen. Tehostetussa asumispalvelussa päivätoimintaan rinnastuva palvelu sisältyy asumispalveluun ja sen hintaan.

Päivätoimintapäivän pituus on kolme (3) tuntia (puoli päivää) tai kuusi (6) tuntia (kokopäivä). Päivätoimintaa tuottavan palveluntuottajan on pysyttävä tarjoamaan sekä puoli- että kokopäiväistä päivätoimintaa viitenä päivänä viikossa. Puolipäiväinen päivätoiminta toteutuu aamu- tai iltapäivällä, asiakkaan tarpeen mukaan. Tilaaja määrittelee kunkin asiakkaan toimintapäivän pituuden asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Puolipäiväiseen päivätoimintaan sisältyy aamiainen tai iltapäiväkahvi ja lounas. Kokopäiväiseen päivätoimintaan sisältyy aamiainen, lounas ja iltapäiväkahvi. Tehostettuun asumispalveluun liittyvä ruokapalvelutilaus peruutetaan niiltä päiviltä, joina asiakas on päivätoiminnassa ja vähennetään laskutuksesta.

Päivätoimintaan sisältyvät sosiaaliset, fyysiset, kognitiiviset, luovat ja kulttuuri-toiminnot. Päivätoiminnan puitteissa voidaan järjestää esimerkiksi pelejä, musiikkia, retkiä, ryhmäliikuntaa, elokuvia, kirjastokäyntejä, ääneen lukemista, keskustelutilaisuuksia, leipomista, käsitöitä tai kuvataiteita.

Päivätoiminnan on oltava suunnitelmallista ja sille on asetettava asiakkaiden tarpeista lähtevät tavoitteet, joiden toteutumista palveluntuottaja seuraa säännöllisesti. Päivätoimintaan osallistuville asiakkaille on toteutettava saavutettavia ja asiakaskunnalle sovitettuja tapoja osallistua päivätoiminnan sisällön suunnitteluun. Asiakkailta on kerättävä säännöllisesti palautetta. Palaute on huomioitava toiminnan kehittämisessä.

Päivätoiminta voidaan toteuttaa toimintayksikön tiloissa tai palveluntuottajan muissa tiloissa. Päivätoimintaan kuuluu asiakkaiden kuljetus päivätoimintapaikkaan ja paluukyyti kotiin. Kuljetus on toteutettava turvallisesti asiakkaiden tarpeen mukaisella ajoneuvolla, joka täyttää henkilökuljetukselle asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään asiakkaille kuljetuksen päivätoimintaan ja tarvittaessa auttamaan asiakkaan sisään toimitiloihin. Palveluntuottajan on tehtävä kuljetusten toteutuksessa tiivistä yhteistyötä kotihoidon kanssa.

*Päivätoiminnan hinnan perusteena on toimintapäivän pituus: hinta / puoli päivää ja hinta / kokopäivä / asiakas.*

## 8. OSA 6 Tukipalvelut

### 8.1. Yleistä tukipalveluista

Tukipalveluiden tarkoituksena on asiakkaan mahdollisimman itsenäisen asumisen tukeminen ja mahdollistaminen sekä asiakkaan toimintakyvyn tukeminen. Tukipalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia

ja ylläpitää ja parantaa asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Tukipalvelut ovat

- peseytymis- ja saunapalvelu
- siivouspalvelu
- asiointipalvelu
- ateriapalvelu

*Kotona asumista tukevia palveluita* saava asiakas hankkii tukipalvelut yleensä itse omakustanteisina. Asiakkaalla on oikeus saada tukipalvelut tilaajan kilpailuttamilla hinnoilla ja niiden sisältöisinä. Jos asiakas tilaa palvelun itse, hän vastaa palvelun kustannuksista. Jos tukipalvelu perustuu tilaajan palvelupäätökseen, tilaaja maksaa palvelun hinnan ja perii asiakkaalta asiakasmaksun. Hinta sisältää kaikki palvelun kustannukset, myös matkakustannukset, ellei muuta erikseen todeta.

*Tehostettuun asumispalveluun* sisältyvät kaikki tukipalvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tukipalvelut sisältyvät palvelun hintaan lukuun ottamatta ateriapalvelua, jonka hinnan palveluntuottaja saa periä tilaajalta palvelun hinnan lisäksi.

*Lyhytaikaiseen asumispalveluun* ja palvelun hintaan sisältyvät tukipalveluista päivätoiminta, peseytymis- ja saunapalvelu, siivouspalvelu ja ateriapalvelu.

## **8.2. Peseytymis- ja saunapalvelu**

Peseytymis- ja saunapalvelu on tarkoitettu asiakkaille, joiden koti on puutteellisesti varustettu tai jossa on erityisiä ongelmia järjestää asiakkaan viikoittainen pesu. Palveluun sisältyy kuljetus ja saunapalvelu tai pelkkä saunapalvelu, mikäli asiakas ei tarvitse kuljetusta. Palvelu sisältää saunapalvelun sekä kynsien ja ihon hoidon. Tarvittavat pesuaineet ja vastaavat kuuluvat palveluun. Asiakas haetaan kotoa, avustetaan saunassa ja pesussa, sekä pukeutumisessa ja vietään turvallisesti takaisin kotiin.

*Peseytymis- ja saunapalvelun hinta on kertahinta. Hinta sisältää myös asiakkaan kuljetuksen.*

## **8.3. Siivouspalvelu**

Siivouspalvelun tavoitteena on asiakkaan kodin siivous asiakkaan tarpeiden mukaan. Jos siivouspalvelu perustuu tilaajan päätökseen, tilaaja määrittelee siivoukseen käytettävän ajan. Jos asiakas maksaa siivouksen itse, hän määrittelee siivouksen tarkemmat tehtävät.

Arvioitu minimisiivousaika asuntoa kohden on yksi (1) tunti. Tilaajan päätökseen perustuvassa palvelussa asiakas saa pääsääntöisesti kaksi (2) tuntia kuu-kaudessa. Siivouspalvelu sisältää tarvittavat välineet, koneet ja aineet. Palve-

luntuottajan on valittava kullekin materiaalille soveltuvat aineet, välineet ja koneet ja perehdytettävä henkilöstönsä niiden turvalliseen ja ergonomiseen käyttöön.

Siivous sisältää asiakkaan tarpeiden perusteella tämän asunnossa tapahtuvan ylläpitosiivouksen. Siivous sisältää tyypillisesti pölyjen pyyhkimisen, lattioiden nihkeä- tai kosteapyyhinnän, mattojen imuroinnin, keittiön puhdistuksen, kylpyhuone- ja wc-tilojen puhdistuksen. Siivouspalvelun lopputuloksena siivotut kohteet ovat puhtaat ja siistit.

Siivous on toteutettava sovittuna aikana. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy siivouskäynniltä yli puoli tuntia eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä tai asiakkaan kanssa ei ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on veloituksen. Laskutettava työaika alkaa, kun siivooja aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy, kun siivooja lopettaa siivouksen asiakkaan kotona.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan vointi siivouskäynnin yhteydessä ja otettava asiakkaan voinnin näin edellyttäessä yhteyttä tilaajaan. Jos asiakkaan tiloissa havaitaan tuhohyönteisiä, palveluntuottajan on otettava yhteistyössä asiakkaan tai läheisen kanssa yhteyttä kunnan viranomaisiin.

Tarkempi tehtäväluettelo on liitteenä Siivouspalvelun tehtävät.

*Siivouspalvelun hinnan perusteena on tuntihinta.*

#### **8.4. Asiointipalvelu**

Asiointipalvelu on asiakkaan avustamista esimerkiksi kauppa- ja apteekkikäynneillä. Asiointipalvelussa asiakkaan ostosten maksaminen on toteutettava ensisijassa liikkeessä olevan tilin tai vastaavan järjestelyn kautta. Jos palveluntuottaja käsittelee asiakkaan rahavaroja, niin käsittely on toteutettava luotettavasti ja dokumentoidusti.

*Asiointipalvelun hinnan perusteena on tuntihinta.*

#### **8.5. Ateriapalvelu**

*Kotona asumista tukevissa palveluissa palveluun kuuluu mahdollisuus asiakkaan tarpeen niin edellyttäessä ateriapalveluun, joka sisältää mahdollisuuden yhteen lämpimään ateriaan päivässä. Ateria on lämmin tai lämmitettävä pääruoka. Palveluntuottajan on toimitettava ateriat asiakkaan asuntoon tai asumisryhmän tai asumisyksikön yhteiseen ateriointitilaan.*

*Tehostetussa palveluasumisessa palveluun kuuluu ateriapalvelu, joka sisältää kaikki päivän ateriat. Ateriapalveluun kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi,*



päivällinen ja iltapala. Saatavilla on oltava myös yöpala. Yöpaaston pituus on enintään 11 tuntia.

Asiakkaan ateriointi toteutetaan asiakkaan tarpeen ja mielipiteen mukaisesti joko ohjaamalla ja tukemalla asiakasta aterioihin tarvittavien tarvikkeiden hankinnassa ja aterioiden valmistamisessa, ohjaamalla ja tukemalla asiakasta valmisruokien hankkimisessa ja lämmittämisestä tai palveluntuottajan ateriapalveluilla.

Ateriapalvelun toteutuksessa on huomioitava ajankohtaiset ravitsemussuositukset ja asiakaskunnan tarpeet. Ateriapalvelun toteutuksessa on noudatettava Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kulloinkin ikääntyneiden ruokasuositusta. Tällä hetkellä voimassa oleva ruokasuositus on 4/2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL\\_OHJ\\_4\\_2020\\_Vireytc3%a4%20seniorivuo-siin\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytc3%a4%20seniorivuo-siin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ruoka on maukasta ja vaihtelevaa ja ruokalistan kierto on vähintään viisi viikkoa. Raaka-aineet ovat monipuolisia ja vihanneksia tai hedelmiä on tarjolla kaikilla aterioilla. Puuro ei ole pääruoka eikä päivän molemmilla aterioilla tarjota keittoa. Ruuan esillepanoon ja kattaukseen kiinnitetään huomiota. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuuksia esittää toiveita ja vaikuttaa aterioihin liittyen. Ruokailussa huomioidaan yleiset juhlapäivät ja asiakkaiden merkkipäivät.

Ateriapalvelussa on huomioitava erityisruokavaliot, kuten laktoositon, maidoton, gluteeniton, vehnätön, kasvis ja vegaaninen ruokavalio ja muut allergiaruokavaliot.

Jos asiakas hankkii ruokatarpeet itse ja valmistaa ateriat itsenäisesti tai palveluntuottajan tuella, ei ateriamaksua peritä. Kotona asumista tukevissa palveluissa palveluntuottaja perii ateriapalveluun osallistuvalla asiakkaalla tarjouksensa mukaisen ateriamaksun. Asiakas voi peruuttaa ateriapalvelun veloitusta ilmoittamalla siitä viimeistään vuorokautta ennen aterian ajankohtaa.

*Ateriapalvelun hinnan perusteena on ateriahinta (yksi lämmin tai lämmitettävä pääateria) tai ateriapäivän hinta, joka sisältää kaikki päivän ateriat. Ateriapäivä on tarjottavissa vain tehostetun palveluasumisen osana.*

## 9. Kotona asumisen tuen ja asumispalvelun toteuttaminen

### 9.1. Asiakkaan hoiva ja huolenpito

Asiakkaan hoito toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella korostaen asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn tukemista ja edistämistä. Palveluun kuuluu yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan

tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa palvelukuvauksen mukaista perus- ja sairaanhoitoa sekä huolenpitoa.

Palveluun kuuluu asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja hoiva asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan hoidossa huomioidaan somaattiset sairaudet ja esimerkiksi masennuksen ehkäisy ja hoito sekä mahdollisten muistisairauksiin liittyvien käytösoireiden lievittäminen hoitotyön keinoin.

Asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, wc-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee halutessaan olla mahdollisuus myös viikoittaiseen saunomiseen.

Palveluntuottajan on laadittava ja ylläpidettävä ajantasaista perustiedotetta asiakkaille ja heidän läheisilleen. Palveluntuottaja rohkaisee omaisia ylläpitämään yhteyksiä asiakkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asiakkaan arkeen. Palveluntuottajalla on suunnitelma ja käytäntö, miten omaisten osallistumista asiakkaan ja toimintayksikön arkeen tuetaan ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista. Palveluntuottaja järjestää asiakastilaisuuksia/omaisten iltoja säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa.

## **9.2. Asiakkaan toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta**

Palveluun kuuluu asiakkaan toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta. Toiminta on sovitettava asiakkaan toimintakykyyn, vointiin ja elämäntilanteeseen ja toteutettava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omia toiveita kunnioittaen.

Toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta tarkoittaa asiakkaan aktivoimista ja tukemista arkeen liittyen tehtävien hoitamisessa ja aktiivisena pysymisessä. Täysin autettavien asiakkaiden kohdalla toimintakykyä tukeva ja kuntoutumista edistävä työote näkyy esimerkiksi siinä, että asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, käyttävät omia päivävaatteitaan ja ruokailu tapahtuu istuma-asennossa yhteisessä ruokailutilassa, aina kun mahdollista.

## **9.3. Asiakkaan etuuksiin ja talouteen liittyvä ohjaus ja tuki**

Palveluun kuuluu asiakkaan ohjaaminen ja tarvittaessa auttaminen asiakkaalle kuuluvien etuuksien hakemisessa ja talousasioiden hoitamisessa tarpeen mukaisessa. Palveluun kuuluu apu asumistuen ja hoitotuen hakemisessa. Tuen ohjauksen tarve korostuu niillä asiakkaille, joiden omaiset, läheiset tai edunvalvoja eivät hoida näitä asioita.

Tarvittaessa palveluntuottajan on ohjattava asiakasta esimerkiksi edunvalvontavaltuutuksen tai hoitotestamentin tekemisessä, jos asiakas näin toivoo. Asiakkaan sijoitusomaisuuden hoitaminen ei kuulu palveluun. Palveluntuottaja ei myöskään vastaa asiakirjojen, kuten edunvalvontavaltuutuksen tai hoitotesta-

mentin laadinnasta eikä siihen liittyvää oikeudellista osaamista edellytetä. Asiakasta on tarpeen mukaan ohjattava oikeusavun piiriin tai tehtävä ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta, jos asiakkaan asiat eivät muuten tule riittävästi hoidetuksi. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottajan on otettava yhteyttä viivettä myös tilaajaan.

#### **9.4. Asiakkaan terveydenhuolto ja kuntoutuksen edistäminen**

Palvelun asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on kunnallisella terveydenhuollolla, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkärillä tai erikoissairaanhoidossa. Asiakkaille kuuluvat perusterveydenhuollon vastuulääkäripalvelut Loviisan kaupungin käytännön mukaisesti. Vastuulääkäripalveluun kuuluvat vastuulääkäriin etä- ja lähikierrat sekä konsultaatiomahdollisuus. Etäkierrat toteutetaan kaikkiin yksiköihin ja kotihoitoon tiimeihin yhden kerran viikossa. Lähikierto toteutuu virka-aikaan vähintään joka toinen kuukausi. Asiakkailta on oikeus vastuulääkäriin määräaikaistarkastukseen kerran vuodessa. Kahdesti vuodessa tai asiakkaan yleistilan muuttuessa toteutetaan lääkityksen kokonaisarvio. Vastuulääkäripalveluun sisältyy ympärivuorokautinen lääkärinkonsultaatiotuki.

Palveluun kuuluvissa terveydenhuoltolaissa tarkoitetuissa terveydenhuollon tehtävissä on käytettävä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito-suosituksia. Henkilökunnalle on oltava kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virkaajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia tarvikkeita, tulee palvelua tuottavan henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa, mutta asiakas vastaa näiden tarvikkeiden kustannuksista.

Palveluntuottaja laatii Sosiaali- ja terveysministeriön kulloinkin voimassaolevan Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen -mukaisen kirjallisen lääkehoitosuunnitelman, joka on lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama. Tällä hetkellä on voimassa opas 2021:6. Palvelussa on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yksikössä on käytössä apteekin annosjakelu tai lääkkeet jakaa lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (esim. sairaanhoitaja) tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö (esim. lähihoitaja). Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. PKV-lääkkeiden ja huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden säilyttäminen ja käsittely on järjestetty Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti.

Mikäli esim. saattohoitovaiheessa olevan asiakkaan kivunhoito edellyttää nimikesuojatun ammattihenkilön (esim. lähihoitaja) osallistumista PVK-lääkkeiden tai huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden antamiseen, hänelle on järjestettävä lisäkoulutusta ja esim. asiakaskohtainen poikkeuslupa. Toimintamallin pitää olla kirjattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.



Osalla yksikön laillistetuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä pitää olla oikeus rokotteen valmiiksi saattamiseen ja antamiseen (esim. influenssarokotus).

Palveluntuottaja hankkii ja kustantaa henkilöstönsä työskentelyä helpottamaan tarkoitettut ergonomia-apuvälineet kuten esimerkiksi sairaalasängyt ja nostolaitteet, mikäli ne ovat asiakkaiden yhteiskäytössä tai apuvälineen tarve on ainoastaan henkilöstön työturvallisuuden ja työergonomian vaatimaa. Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet (esimerkiksi Covid-19, MRS, ESPL, HIV ja hepatiitti (A, B, C) -asiakkaiden tarvitsemat suojavälineet).

Asiakas saa käyttöönsä henkilökohtaiset yksilölliset apuvälineet tilaajan fysioterapiaoasastolta, mikäli asiakas tarvitsee näitä itsenäisyyden tai omatoimisuuden turvaamiseksi päivittäisissä toimissaan. Asiakas hankkii henkilökohtaiset hoitotarvikkeet ja inkontinenssisuojat hoitotarvikejakelun kautta. Hoitotarvikkeiden saaminen perustuu terveydenhuollon ammattilaisen tekemään arvioon ja hoitotarvikejakelukriteereihin.

Tehostetussa asumispalvelussa lyhytaikashoidon palveluun kuuluu välttämättömän saattaja-avun järjestäminen lääkäriin, sairaanhoitoon, terveydenhoitoon, apuvälinehuoltoon tai kuntoutukseen. Asiakas maksaa itse kuljetuksen ja käynnistä aiheutuvat terveydenhuollon asiakasmaksut. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa asiakasta Kelan matkakorvausten ja muiden etuuksien hakemisessa.

## **9.5. Virkistystä, sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävä toiminta**

*Tehostettuun asumispalveluun* kuuluu virkistystä, sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävä toiminta (virkistystoiminta). Palveluntuottajan tehtävänä on kannustaa ja tukea asiakasta myös kodin ulkopuolella tapahtuvaan harrastus- ja virkistystoimintaan hakeutumisessa, jos asiakkaan toimintakyky sen mahdollistaa.

Virkistystoiminnan tarkoituksena on edistää asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta sekä tarjota mielekästä tekemistä. Virkistystoiminta voi toteutua ryhmässä tai yksilöllisesti. Toiminta on asiakkaalle vapaaehtoista.

Virkistystoiminnan on oltava monipuolista, vaihtelevaa ja asiakaskunnan tarpeisiin sovitettua. Toiminta voi olla esim. illanistujaisia, lauluiltoja, yhteistä tekemistä kuten retkiä, liikuntaa, ulkoilua, kulttuuria ja vastaavaa. Toimintaa tulee olla tarjolla joitakin kertoja viikossa, asiakkaiden tarpeen ja kiinnostuksen mukaan.

Asiakkaille järjestetään toiminnallisia ja/tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden kognitiivista, fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Virkistystoiminnallisia ryhmiä ovat

esimerkiksi toimintaterapeutin ryhmät, ruoanlaitto, kädentaidot, puutarharyhmä, taideterapia ja kirjoittaminen.

Palveluntuottaja laatii asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioivat virkistystoiminnan viikko- ja vuosisuunnitelmat. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua toiminnan suunniteluun.

Tehostetussa palveluasumisessa asiakkaille on mahdollistettava osallistuminen asiakasraadin toimintaan. Asiakasraati päättää yhteisistä asioista ja voi esittää toivomuksia palvelun toteutustapaan, ruokailuun, aikatauluihin, virkistys- ja harrastustoiminnan sisältöön ja vastaaviin asioihin. Asiakasraati kokoontuu säännöllisesti 1 - 2 kertaa vuodessa (noin kerran kuukaudessa) ja palveluntuottaja koordinoi sen toimintaa. Asiakasraatiin voivat esimerkiksi kerran vuodessa osallistua myös asiakkaan läheiset ja tilaajan edustajat ja vapaaehtoistyöntekijät.

Palveluntuottajan on pyydettävä säännöllisesti palautetta asiakkailta ja läheisiltä. Tilaajalla on oikeus tutustua palautteeseen ja siitä laadittuun koosteeseen. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toteutettava tilaajan määrittelemän sisällön mukainen asiakaskysely.

## **9.6. Saattohoito**

Saattohoidon toteutus sisältyy *tehostettuun asumispalveluun ja sen hintaan*.

Saattohoito tarkoittaa asiakkaan hoitoa ja tukea sairauden viime vaiheissa, ennen asiakkaan kuolemaa. Saattohoitopäätös tarkoittaa sitä, että asiakkaan hoidossa siirrytään parantavasta vaiheesta oireiden hoitoon. Saattohoidossa asiakas saa hyvän perushoidon, hänen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja hengellisiin tarpeisiinsa vastataan, hänen oireitaan lievitetään ja hänen omaisiaan tuetaan. Palveluntuottajalla on oltava tarkemmat ohjeet ja hyvät käytännöt saattohoidon toteuttamiseen. Saattohoito-ohjeessa on oltava toimintayksikkökohtainen ohjeistus saattohoidon toteuttamiseen.

Saattohoidon perusteena on asiakkaan tarve. Saattohoito perustuu lääkärin päätökseen ja saattohoitosuunnitelmaan. Saattohoito toteutetaan tarvittaessa yhteistyössä hoitoon osallistuvien omaisten tai läheisten kanssa potilaslain tarkoittamalla tavalla. Saattohoidon sisällöstä sovitaan yksilöllisesti tilaajan kanssa.

## **9.7. Suunnittelu ja yhteistyö**

### **Palvelutarpeen arvio, palvelupäätös ja hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma**

Palvelu perustuu asiakkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan palvelutarpeen arvioon ja tilaajan tekemään palvelupäätökseen.

Tilaaaja laatii palvelutarpeen arvion ja/tai palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuta vastaavan asiakkaan suunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Palveluntuottaja osallistuu arviointiin ja suunnitteluun tilaajan kutsusta.

Palvelun alkaessa tilaaaja määrittelee palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan asiakkaalle hänen tarvettaan vastaavan palvelun. Palveluntuottajalle toimitettu asiakkaan palvelupäätös muodostaa palvelutilauksen. Asiakkaan palvelu on tilaajan tekemän palvelupäätöksen mukaisesti toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen.

### **Palvelun toteutussuunnitelma**

*Tehostetussa asumispalvelussa* palveluntuottaja laatii palvelun alkaessa suunnitelmiin ja palvelupäätökseen perustuvan tarkemman toteutussuunnitelman. Toteutussuunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa.

Toteutussuunnitelma laaditaan palvelun alkaessa ja sitä tarkistetaan tarpeen mukaan, vähintään kerran puolessa vuodessa. Palveluntuottajan on tehtävä toteutussuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä asiakkaan arviointi RAI-mittariston avulla. Tilaaaja voi tarvittaessa edellyttää, että palveluntuottaja täyttää RAI-arvioinnit tilaajan järjestelmään, jolloin tilaaja avaa teknisen käyttöyhteyden järjestelmäänsä. Järjestelmän kustannukset, katso kohta 12. Asiakaskohtaiset RAI-arvioinnin tulokset on toimitettava tilaajalle erikseen, ellei arviointi toteudu tilaajan järjestelmässä.

Toteutussuunnitelmassa täsmennetään asiakkaan palvelun tarkempi sisältö ja toteutus eri vuorokauden aikoina. Toteutussuunnitelmassa on kuvattava myös yhteistyö tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa.

Toteutussuunnitelman on sisällettävä tarkemmat tiedot siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Toteutussuunnitelmasta on käytävä selkeästi ja konkreettisesti ilmi, miten asiakkaan palveluun sisältyvät eri elementit toteutuvat ja miten asiakas saa niihin ohjausta ja tukea.

Toteutussuunnitelma sisältää vähintään seuraavat asiat

- 1) asiakkaan elämäntilanteen yleiskuvaus
- 2) asiakkaan toimintakyvyn ja toimintakyvyn muutoksen kuvaus
- 3) asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutuksen toteuttaminen, konkreettiset keinot ja ajat
- 4) asiakkaan hoidon ja hoivan kuvaus
- 5) asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen kuvaus
- 6) asiakkaan terveydenhuoltoon liittyvien toimenpiteiden kuvaus
- 7) asiakkaan tukeminen yhteydenpidossa omaisiin ja läheisiin sekä omaisten ja läheisten kanssa tehtävän yhteistyön kuvaus
- 8) asiakkaan osallistuminen virkistys- ja harrastustoimintaan
- 9) asiakkaan, omaisten ja läheisten näkemys palveluiden sopivuudesta ja riittävydestä



10)asiakkaan, omaisten ja läheisten sekä verkostojen osallistuminen suunnitelman laatimiseen

Lyhytaikaishoidossa palveluntuottajan on laadittava asiakkaan kanssa viikokotai vastaava suunnitelma, joka sisältää soveltuvien osien toteutussuunnitelmassa olevat asiat.

Mikäli palveluille asetetut tavoitteet eivät toteudu tai toteutussuunnitelma ei vastaa asiakkaan tarpeita, palveluntuottaja laatii tilaajan pyynnöstä, yhdessä asiakkaan kanssa, suunnitelman siitä, miten tavoitteisiin päästäisiin.

### **Asiakkaan palvelutarpeen muuttuminen**

Palveluntuottaja päivittää toteutussuunnitelman vähintään kerran puolessa vuodessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa. Palveluntuottaja tiedottaa tilaajaa asiakkaan tilanteen muutoksista vähintään puolivuositain yhteisessä hoitoneuvottelussa. Neuvottelun perusteella tilaaja päivittää tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelmaa ja palvelupäätöksiä.

### **Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä**

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy RAI-arviointijärjestelmän käyttöönottoon ja käyttöön sekä raportointiin.

Palveluntuottaja osallistuu tilaajan kutsusta tarvittaviin kehittämis-, yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

Monialainen yhteistyö kuuluu palvelun hintaan.

### **Asiakaskohtaisen palvelun päättymisen ja loppuyhteenveto**

Asiakaskohtainen palvelu päättyy tilaajan päätöksen mukaisesti. Asiakaskohtaisen palvelun irtisanomisajoista on sovittu sopimuksen kohdassa 8.4.

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan palvelujakson päättyessä loppuyhteenveto. Yhteenveto on laadittava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Asiakkaan siirtyessä toiseen asumispalveluun arvion laatimisessa on mahdollisuuksien mukaan tehtävä yhteistyötä myös muiden kuntoutukseen osallistuvien tahojen ja asiakkaan jatkopalvelun edustajan kanssa.

Loppuyhteenvetoon on sisällettävä vähintään seuraavat tiedot

- asiakkaan perus- ja taustatiedot
- arvio asiakkaan toimintakyvystä palvelujakson alkaessa ja päättyessä,
- arvio tavoitteiden toteutumisesta
- palvelun päättymisen syy ja

- kuvaus asiakkaan ja tarvittaessa läheisten sekä verkostojen osallistumisesta yhteenvedon tekemiseen.

Asiakkaan kaikki asiakirjat luovutetaan tilaajalle, joka on rekisterinpitäjä.

### **Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa**

Palveluun kuuluu yhteistyö ja yhteydenpito asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa, asiakkaan toivomalla tavalla. Asiakkaan yhteydenpitoa puolisoon, lapsiin ja läheisiin ystäviin on erityisesti tuettava ja mahdollistettava.

Läheisille mahdollistetaan läheisraatiin osallistuminen säännöllisesti esim. puolivuositain. Palveluntuottaja koordinoi läheisraatia. Läheisraadin tarkoitus on mahdollista läheisille tiedonsaanti palvelusta ja sen kehittämisestä sekä mahdollisuus vaikuttaa toimintaan.

Tilaaja suosittelee läheisten ottamista mukaan käytännön toimintaan läheisille sopivilla tavoilla. Läheiset voivat osallistua esimerkiksi virkistystoiminnan ja juhlien järjestämiseen, ulkoiluun ja vastaavaan.

## **10. Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Palvelun toteutuksessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen, liikkumisvapautta ja muita perusoikeuksia. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on huomioitava häntä koskevissa asioissa.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että asiakas on osallisena palveluidensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Ikääntyneelle asiakkaalle on tarjottava tietoa erilaisista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista ymmärrettävässä muodossa sekä tukea vaihtoehtojen punninnassa. Asiakasta on kannustettava osallistumiseen ja näkemystensä ilmaisemiseen. Tämä on kuitenkin asiakkaalle aina vapaaehtoista.

Palvelussa on mahdollistettava asiakkaalle mahdollisuus elää omassa rytmisään ja tehdä valintoja arkisissa asioissa, kuten ruokailussa, ulkoilussa, virkistystoiminnassa ja vastaavissa. Asiakkaan on voitava tuntea ympäristö kodikseen ja olonsa turvalliseksi.

Toimintayksikössä on oltava ennalta suunnitellut käytänteet ja kirjallinen suunnitelma siitä, miten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista edistetään ja tuetaan. Käytänteet ja suunnitelma on käytävä aika ajoin läpi henkilöstön kanssa. Uudet työntekijät ja sijaiset on perehdytettävä niihin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Palveluissa ei saa olla voimassa käytänteitä tai sääntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta



oikeuden vastaisesti. Sopimuksella ei voida sopia asiakkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

Katso tarkemmin myös: [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/liikkumista\\_rajottavien\\_turvavaliineiden\\_kaytto](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/liikkumista_rajottavien_turvavaliineiden_kaytto)

## 11. Asunnot ja tilat, sijaintivaatimus

Palveluntuottajan järjestämän asunnon on sijaittava Loviisan kaupungin tai Lapinjärven kunnan alueella.

Silloin, kun palvelu toteutuu palveluntuottajan järjestämään asuntoon, palveluntuottajan on huolehdittava asunnon peruskalustuksesta. Peruskalustukseen kuuluu asianmukainen hoitosänky (sisältäen patjan ja sänkyvaatteet), sivupöytä, verhot ja kaihtimet ja valaistus. Asiakas voi tuoda lisäksi omia kalusteitaan mieltymystensä mukaan.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon on oltava tarpeenmukainen, riittävän tilava ja viihtyisä. Asunnossa on huomioitava Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017 ja ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus-, ja työtilasta 1008/2017. Asumisyksikön sisä- ja ulkotiloissa on huomioitava ympäristön viihtyvyys.

*Asumisryhmän asunnot* voivat olla lähellä toisiaan sijaitsevia yksiöitä tai kaksioita (esim. samassa korttelissa sijaitsevia kerrostaloja), joissa on vähintään keittiösyvennys ja kylpyhuone. Asiakkaan palvelu voidaan toteuttaa yhteisen henkilöstön avulla. Asuntojen neliömäärät voivat vaihdella kuten normaalissa asuntokannassakin vaihtelee.

*Asumisyksikkö* koostuu yksittäisistä asunnoista, jotka sijaitsevat yleensä samassa talossa tavanomaisen asuntokannan seassa. Asuntojen lisäksi yksikön käytössä voi olla yhteisiä tiloja muiden talon asukkaiden kanssa, kuten esimerkiksi sauna, pyykkitupa tai kerhohuone. Asiakas maksaa yhteisten tilojen käytämisestä erikseen korvauksen asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuokrasopimuksen perusteella. Henkilöstön toimisto- ja sosiaalityötilojen kustannuksia ei vyörytetä asiakkaan vuokraan. Mikäli asumisyksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä.

*Ryhmäkoti*-muotoisessa asumisyksikössä oleva asunto koostuu asiakkaan yksityisestä tilasta ja oleskelutiloina tai vastaavina toimivista yhteistiloista. Asiakkaan omassa käytössä olevan tilan tulee olla pinta-alaltaan vähintään 20 m<sup>2</sup>. Asiakkaan käytössä olevaan tilaan sisältyy suihkulla varustettu saniteettitila, jonka pinta-ala on vähintään rakentamisajankohtana voimassa olleiden esteettömyyssäännösten mukainen. Saniteettitila sisältyy vähimmäispinta-alaan. Asiakkaiden käytössä olevista yhteisistä tiloista vyörytetään kustannukset asiakkaiden vuokraan. Ryhmäkotiin sovelletaan samoja periaatteita kuin asumisyksikkömuotoiseen asumispalveluun.



Palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokraamisesta on laadittava asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain, jatkossa (481/95) mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra (sisältäen vuokran, vesimaksun ja lämmityskustannukset) ei saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän eläkkeensaajan asumistuen saamiselle.

Jos palveluntuottajalla on hallinnassaan asiakkaan asunnon avain, hallinnasta ja säilytyksestä on sovittava kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan kesken. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuitausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti.

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan edellyttämät muut tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palveluiden tuottamisen.

## 12. Kirjaaminen, asiakastietojärjestelmä ja raportointi

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja.

Palveluntuottajalla on oltava käytössään menetelmä laatupoikkeamista ilmoittamiseen. Järjestelmä voi olla esimerkiksi Haipro- tai vastaava. Sähköinen järjestelmä ei ole pakollinen vaatimus.

Tilaaja tarjoaa palveluntuottajan käyttöön erillistä korvausta vastaan RAI-järjestelmän. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä kouluttamista järjestelmän käyttöön. Mahdollisen koulutuksen RAI-mittariston käyttöä varten palveluntuottaja maksaa itse.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöön myöhemmin sovittavalla tavalla Apotti-tietojärjestelmään sisältyvän linkin. Jos käyttönotosta seuraa palveluntuottajalle merkittäviä kustannuksia, tilaaja ja palveluntuottaja neuvottelevat niiden vaikutuksesta palvelun hintaan.

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista tilaajalle seuraavasti:

### *Viipymättä*

- tiedot hoidossa tapahtuneista poikkeamista, kuten asiakasturvallisuutta vaarantavista lääkehoidon poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- tiedot asiakkaan turvallisuutta ja etua selvästi vaarantavista muista seikoista

### *Kerran kuukaudessa*

- tiedot asiakaskohtaisen palvelun toteutumisesta (käynnit, palvelupäivät jne.)
- asiakkaiden ja läheisten tekemät muistutukset ja reklamaatiot sekä palveluntuottajan mahdolliset vastaukset

*Puolivuosittain tai tarpeen mukaan useammin*

– asiakkaan suunnitelmat

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti. Palveluntuottajalla on oltava valmius sähköiseen raportointiin tilaajan järjestelmässä, jos tilaaja näin edellyttää. Tilaaja antaa raportoinnin toteuttamisesta tarvittaessa tarkemmat ohjeet. Tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle pyynnöstä kaikki asiakastiedot ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja on lisäksi tilaajan pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

## 13. Maksut, toimilupa ja suunnitelmat

Asiakas maksaa itse asunnon vuokran, kotivakuutuksen ja muut asumiseen liittyvät kustannukset ja omat elämismenonsa. Elämismenoilla tarkoitetaan jokapäiväisiä menoja, joita henkilö tavanomaisissa päivittäisissä toimissaan tarvitsee. Elämismenoja ovat esimerkiksi asiakkaan omat ruokatarvikkeet sähkö, ATK- ja puhelinkulut, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia (ei tehostetun asumispalvelun WC- eikä käsipaperit, ruokalaput ja vastaavat), terveydenhuollon menot, parturi- ja kampaamokulut, harrastukset, vaatemenot ja matkakustannukset.

Tilaaja perii asiakkaalta laissa sosiaali- ja terveydenhuollosta säädetyt asiakasmaksut päättämänsä mukaisina.

Jos ateriapalvelut kuuluvat tilaajan järjestämään palvelukokonaisuuteen, tilaaja perii ateriamaksun asiakkaalta asiakasmaksulain 2 a §:n mukaisesti. Palveluntuottajan on tällöin ilmoitettava tilaajalle tiedot asiakkaan ateriamaksun perimiseksi. Muussa tapauksessa ateriamaksun perii palveluntuottaja. Ateriamaksun perusteena on asiakkaan aterioiden käyttö. Palveluntuottajan on huomioitava maksukäytännössä asiakasmaksulain 1.7.2021 voimaan tulevat muutokset ja niitä koskevat ohjeet. Jos asiakasmaksun perintää koskevat viranomaisten ohjeet muuttuvat, muutetaan maksun perintää koskevaa käytäntöä vastaavasti.

Asiakas voi ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluita omakustanteisesti. Asiakkaalla on oikeus saada tilaajan kilpailuttamat tukipalvelut kilpailutuksen mukaisilla hinnoilla ja ehdoilla. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkailta näistä lisähintoja.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) säädetyin lain mukainen lupa toiminnalle, tai ilmoituksenvaraisessa palvelussa vastaava ilmoitus rekisteröitynä ennen kuin palvelu alkaa. Muun kuin uuden yrityksen tai yksikön luvan on oltava voimassa



tai ilmoituksen rekisteröitynä ennen kuin tilaaja ja palveluntuottaja solmivat sopimuksen.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat kuten oma-  
valvontasuunnitelma, lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunni-  
telma, pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille  
(Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787) ja turvallisuusselvitys  
yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

## 14. Henkilöstö

### 14.1. Yleiset vaatimukset henkilöstölle

Toimintayksikössä on riittävästi pätevää, moniammatillista, ikääntyneiden pal-  
veluiden toteutukseen perehtynyttä henkilöstöä. Henkilöstön määrää, ammatti-  
rakennetta, osaamisen tasoa ja jaksamista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti  
asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnallisen kokonaisuuden mukaan.

Henkilöstömitoituksen on oltava vähintään sen hankinnan osan vaatimusten  
mukainen, jossa asiakas on. Lisäksi on noudatettava Aluehallintoviraston tai  
Valviran luvan mukaista mitoitusta.

Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien väli-  
töntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksi-  
kössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden toteutuneisiin  
hoitopäiviin. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. Toteu-  
tuneen henkilöstömitoituksen laskemisen perusteena on 100 % työpanos pal-  
velukuvauksen mukaisiin tehtäviin.

*Välittömällä asiakastyöllä* tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa hoitoa ja huolen-  
pitoa, ohjausta ja neuvontaa sekä asiakkaan kuntoutusta edistäviä tehtäviä. Vä-  
littömään asiakastyöhön kuuluu arjen toimintojen toteuttaminen yhdessä asiak-  
kaan kanssa. Välitön asiakastyö kattaa asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden-  
huollon tukemisen, osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemisen ja yhteistyön  
omaisten, läheisten ja edunvalvojan kanssa. Lisäksi asiakasta koskevien tietojen  
kirjaaminen, suunnitelmien laatiminen ja päivittäminen, terveydenhuollon ja  
muun kuntoutuksen tukeminen sekä monialainen yhteistyö on välitöntä asia-  
kastyötä.

*Välillisellä työllä* tarkoitetaan huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykki- ja  
kiinteistöhuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuu-  
henkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolen-  
pitoa mahdollistavia tehtäviä.



Toimintayksikössä voi olla erikseen avustava henkilökunta, joka vastaa välillisestä työstä. Jos välittömän asiakastyön toteuttamiseen tarkoitettua henkilöstöä käytetään välillisen työn toteuttamiseen, henkilöstö lasketaan mitoitukseen vain siltä osin kuin työpanos kohdistuu välittömään asiakastyöhön.

Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä sijaisilla, joilla on vähimmäisvaatimusten mukainen koulutus ja perehdytys työtehtäviin.

Palveluntuottajan on nimettävä jokaiselle asiakkaalle omahoitaja. Asiakkaan toiveet omahoitajasta on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Palveluntuottajan on järjestettävä henkilöstölle työnohjausta ja täydennyskoulutusta sekä säännöllistä esimiehen tukea. Palveluntuottaja toteuttaa työyhteisössä osallistumista edistävää ja kannustavaa johtamista ja organisoii työn tarkoituksenmukaisesti. Palveluntuottaja takaa turvallisen ja toimivan työyhteisön ja -ympäristön ja puuttuu ongelmiin ripeästi. Palveluntuottajan on toteutettava säännöllisesti työilmapiiriin mittaus sekä kuvattava ja toteutettava mittauksen perusteella tarpeelliset muutokset. Tilajalla on oikeus tutustua palveluntuottajan muutossuunnitelmiin.

Palveluntuottajan on noudatettava voimassaolevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat, kirjalliset työehtosopimukset. Työnantaja tarkistaa Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan luvan ammatinharjoittamiseen.

## **14.2. Toimintayksikön esimies**

Toimintayksikön esimiehellä on oltava vähintään sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto, kokemusta alalta ja riittävä johtamisosaaminen ja -taito.

Toimintayksikön esimiehen on osallistuttava yksikön johtamiseen vähintään 50 %:n työpanoksella, jos yksikön asukasmäärä on enintään 20. Jos yksikön asukasmäärä on yli 20 asukasta, edellytyksenä on esimiehen 100 % työpanos kyseiseen yksikköön.

Esimiehellä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito ja vähintään hyvä suullinen ruotsin kielen taito.

## **14.3. Hoitoon osallistuva henkilöstö**

### ***Yleistä henkilöstöstä***

- 1) Henkilöstö on ikääntyneiden asiakkaiden palvelun toteuttamiseen soveltuvaa ja tehtäviinsä perehdytettyä

- 2) Työntekijät kohtelevat asiakkaita ja heidän läheisiään ystävällisesti ja arvostavasti

### ***Kotona asumista tukevat palvelut***

Välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön vähimmäisvaatimuksena on

- 1) Vähintään hoiva-avustajan koulutus ja vähintään yhden vuoden kokemus ikääntyneiden palveluun kuuluvista tehtävistä kotona-asumista tukevissa palveluissa tai asumispalveluissa

TAI

- 2) Vähintään lähihoitajan koulutus.

Lisäksi on noudatettava seuraavia vaatimuksia:

- 3) Työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.
- 4) Palveluntuottajalla on oikeus käyttää sellaista opiskelijaa, jolla on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammatihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaa- mistarpeisiin.
- 5) Tukipalveluissa henkilöstöllä on oltava tehtävän edellyttämä koulutus tai kokemus sekä perehdytys toimimiseen ikääntyneiden henkilöiden kanssa.
- 6) Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoidon toteuttamiseen.
- 7) Henkilöstöllä on hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Äidinkieltään ruotsinkielisen asiakkaan palvelussa työntekijällä on oltava hyvä suullinen ruotsinkielen taito. Tilaajalla on oikeus haastatella työntekijät kielitaidon toteamiseksi.

### ***Tehostettu palveluasuminen ja päivätoiminta***

Välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön vähimmäisvaatimuksena on

- 1) Henkilöstöllä on joku vanhuspalvelulain 3 a §:n mukaisista koulutuksista: sairaan- ja terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitaja, geronomi, kodinhoitajat, sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat, sosionomi AMK -tutkinto, soveltuva ammatti- tai erikoisammattitutkinto, soveltuvan opistoasteinen tutkinto, fysio- ja toimintaterapeutin koulutus, kuntoutuksen ohjaajan koulutus, kotiavustajan, hoitoapulaisen ja hoiva-avustajan koulutus tai viriketoiminnan ohjaajan koulutus.

- 2) Muu kuin sosiaalihuollon (2015/817) ammattihenkilöistä tai laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559) säädetyn kelpoisuuden omaava työntekijä ei voi toimia työvuorossa yksin.
- 3) Palveluntuottajalla on oikeus käyttää sellaista opiskelijaa, jolla on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin.
- 4) Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.
- 5) Jokaisessa on työvuorossa oltava vähintään yksi (1) lain edellyttämän koulutuksen omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehoidosta.
- 6) Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hygieniapassi elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisesti.
- 7) Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoidon toteuttamiseen.
- 8) Hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Jos toimintayksikössä on äidinkieltään ruotsinkielinen asiakas tai asiakkaita, jokaisessa työvuorossa on oltava palvelukuvauksen mukaisen palvelun toteuttamiseksi riittävä määrä työntekijöitä, joilla on hyvä suullinen ruotsinkielen taito. Tilaajalla on oikeus haastatella työntekijät kielitaidon toteamiseksi.



27.8.2021

# Liite 1 Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet

## Sisällys

	Liite 1 Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet .....	1
1	Joustavan palveluntuottajarekisterin kuvaus ja voimassaolo .....	1
2	Palveluntuottajarekisterin rakenne ja kohde .....	2
3	Palveluntuottajien hakeutuminen palveluntuottajarekisteriin .....	4
3.1	Palveluntuottajarekisterin perustaminen .....	4
3.2	Palveluntuottajarekisterin avaaminen .....	4
4	Tilaaajan mahdollisuus päivittää palveluntuottajarekisterin ehtoja .....	6
4.1	Lainsäädännön edellyttämät muutokset .....	6
4.2	Ehtojen päivittäminen rekisterin avautuessa .....	6
4.3	Ehtojen päivittäminen yhteiskehittämisen perusteella .....	6
5	Palveluntuottajan mahdollisuus päivittää tarjoustaan .....	7
6	Asiakkaan palvelun valintaperuste .....	8
7	Palveluntuottajarekisterin uudistaminen uudella hankintailmoituksella .....	8

## 1 Joustavan palveluntuottajarekisterin kuvaus ja voimassaolo

Hankinta toteutetaan joustavana palveluntuottajarekisterinä (jatkossa palveluntuottajarekisteri), joka tarkoittaa tilaaajan suunnittelemaa, hankintalain periaatteiden mukaista menettelyä hankinnan kohteena olevien palveluiden hankkimiseen.

Kyseessä on hankintalain liitteen E mukainen sosiaali- ja terveystalain hankinta, johon sovelletaan hankintalain 12 luvun säännöksiä ja lain 3 §:n mukaisia hankintojen yleisiä periaatteita. Kyseessä ei ole hankintalain 42 §:n tarkoittama puitejärjestely.

Palveluntuottajarekisteri perustetaan ja sitä täydennetään avoimen menettelyn kaltaisella menettelyllä. Menettelyn joustavuus saavutetaan avaamalla palveluntuottajarekisteri määräajoin uusille palveluntuottajille.

Hankintamenettelyn valinnan tarkoituksena on turvata asiakasryhmän erityistarpeet ja palveluiden toteuttaminen niitä koskevan lainsäädännön mukaisesti. Hankinnan kohteena ovat asiakkaiden lyhyt- ja pitkäaikaiseen tarpeeseen vastaavat sosiaalipalvelut,

joilla on merkitystä asiakkaan perusoikeuksien toteutumisen kannalta. Palveluntuottajarekisterin tarkoituksena on turvata asiakasryhmän ja asiakkaan palveluiden saataavuus, jatkuvuus ja kattavuus.

Palveluntuottajarekisteri on voimassa määräaikaisena kolme (3) vuotta sen perustamisesta (varsinainen sopimuskausi) ja tilaaja voi jatkaa sen voimassaoloa enintään kolmella (3) optiovuodella (optiokausi). Tilaajalla on oikeus ilmoittaa voimassaolon jatkamisesta siten, että voimassaolo jatkuu yhden (1), kaksi (2) tai kolme (3) vuotta. Tilaaja ilmoittaa voimassaolon jatkamisesta ja käyttöönotettavien optiovuosien määrästä viimeistään kolme (3) kuukautta ennen varsinaisen sopimuskauden päättymistä. Tilaajalla on lisäksi oikeus uudistaa palveluntuottajarekisterin voimassaolo kohdan 7 mukaisesti.

Palveluntuottajarekisteriin perustuvia asiakaskohtaisia hankintoja voidaan tehdä järjestyksen perustamisesta lähtien sen keston loppuun saakka. Asiakaskohtaisen palvelun on käynnistyttävä viimeistään kolme (3) kuukauden kuluessa palveluntuottajarekisterin voimassaolon päättymisestä.

## 2 Palveluntuottajarekisterin rakenne ja kohde

Palveluntuottajarekisteri on koko voimassaolonsa ajan avoin kaikille soveltuvuusehdot ja palvelun vähimmäisvaatimukset täyttävälle palveluntuottajille. Palveluntuottajat voivat hakeutua palveluntuottajarekisteriin sen perustamisvaiheessa ja myöhemmin sopimuskaudella, kun palveluntuottajarekisteri avautuu määräajoin.

Palveluntuottajarekisterin tarkoituksena on monipuolisen palvelukokonaisuuden hankkiminen tilaajan ikääntyneille sosiaalihuollon asiakkaille. Hankinnan kohteena ovat asumispalvelut, kotona asumisen tuki ja päivätoiminta asiakkaille, joiden keskeinen tuen tarve liittyy ikääntymiseen.

*Asumispalvelut* on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat ikääntymiseen ja siihen liittyvistä syistä apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Asumispalvelut voivat olla sosiaalihuoltolain 21 §:n tarkoittamalla tavalla ympärivuorokautisia tehostetuja asumispalveluita tai ei-ylävuorokautisia palveluasumisen palveluita. Palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei ole ympärivuorokautisen asumispalvelun tarvetta, mutta jotka tarvitsevat apua asumisensa ja asunnon järjestämiseen. Palveluasuminen soveltuu esimerkiksi asiakkaille, jotka hyötyvät palveluasumisen yhteisöllisyydestä tai jotka tarvitsevat turvallisen asumisympäristön. Palveluasumisessa henkilökunnan on oltava paikalla säännöllisesti päiväaikaan. Palveluasumiseen voi sisältyä kuntoutus, mahdollisuus virkistys- ja harrastustoimintaan sekä yhdessä ruokailuun.

Palveluina tukevat kysymykseen myös sosiaalihuoltolain 21 §:n 2 momentin mukaiset tuetun asumisen palvelut. Asumispalveluita voidaan toteuttaa asiakkaan omaan vuokra- tai omistusasuntoon tai palveluntuottajan järjestämään asuntoon. Asumispalvelut voivat olla lyhytaikaisia tai pitkäaikaisia, asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

*Kotona asumisen tuki* tarkoittaa ikääntyneen asiakkaan asumisen tueksi annettavia sosiaalihuoltolain 19 ja 20 §:n mukaisia kotipalvelua, kotihoitoa ja niiden tukipalveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. Hankinnan kohteena ovat myös



kotipalvelun tukipalvelut sekä muut ikääntyneiden asumiseensa tarvitsemat tukipalvelut, kuten ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Palveluihin voi kuulua asumispalveluihin liittyviä ja kotiin vietäviä terveydenhuollon palveluita.

*Päivätoiminta* on asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää päiväaikaista toimintaa, jota voidaan järjestää asumispalvelun asiakkaille tai muille tilaajan ikääntyneille asiakkaille.

Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja terveydenhuoltolain (1326/2010) säännöksiin. Palvelussa on noudatettava ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2021) säännöksiä.

Palveluntuottajarekisterissä toteutettavien hankintojen kohteena voivat myös olla edellä mainittujen palveluiden *kehittämispalvelut*. Kehittämispalvelut on vapaaehtoinen optio, jonka käyttöönotosta tilaaja päättää viimeistään ennen kolmannen sopimusvuoden päättymistä. Kehittämispalveluiden tarkoituksena on mahdollistaa tilaajalle palveluiden kehittämisprosessien edellyttämien asiantuntijapalveluiden hankinta tilaajan kulloistenkin tarpeiden mukaisesti. Kehittämispalveluiden hankkimisella pyritään tilaajan toiminnan tehostamiseen ja toiminnan laadun kehittämiseen. Tilajalla on mahdollisuus palveluntuottajarekisterin keston ajan ostaa kehittämispalveluita, jos tästä sovitaan tilaajan ja valitun palveluntuottajan kesken. Kehittämispalveluja voidaan hankkia valituilta toimittajilta heidän tarjoustensa mukaisen palveluvalikoiman mukaisesti. Kehittämispalvelujen hinnat kuvataan tarjouksissa. Kehittämispalveluiden hankinnan kokonaisarvo per palveluntuottaja voi sopimuskauden aikana olla enintään 15 % hankinnan kokonaisarvosta.

Palveluntuottajarekisteri on jaettu osiin, jotka ovat palveluntuottajarekisterin perustamisvaiheessa seuraavat:

### **Kotona asumista tukevat palvelut**

OSA 1 Kotona asumisen tuen kokonaisuus

OSA 2 Tehostettu kotihoito

### **Tehostettu palveluasuminen**

OSA 3 Tehostettu palveluasuminen

OSA 4 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

### **OSA 5 Päivätoiminta**

### **OSA 6 Tukipalvelut**

### **OSA 7 Kehittämispalvelu, optio**

Palveluiden tarkempi sisältö palveluntuottajarekisterin perustamisvaiheessa on kuvattu liitteissä *Palvelukuvaus ikääntyneiden palvelut ja Kehittämispalvelu, optio*.



Tilaaaja voi perustaa palveluntuottajarekisteriin uusia osia palveluntuottajarekisterin kohteen puitteissa. Menettely on kuvattu luvussa 4.

## 3 Palveluntuottajien hakeutuminen palveluntuottajarekisteriin

### 3.1 Palveluntuottajarekisterin perustaminen

#### 3.1.1 Tarjouksen jättäminen ja tarjouskäsittely

Palveluntuottajarekisterin perustamisvaiheessa palveluntuottajat hakeutuvat palveluntuottajarekisteriin jättämällä tarjouksensa tilaajan julkaiseman hankintailmoituksen ja tarjouspyynnön mukaisesti.

Tämän jälkeen tilaaja käsittelee tarjoukset seuraavasti:

- tarjoajien soveltuvuuden tarkastus
- vähimmäisvaatimusten täyttymisen tarkastus
- tarjousvertailu tarjouspyynnön hinta- ja laatu- perusteita soveltaen
- tarjousvertailuun perustuva hankintapäätös ja sen tiedoksiantaminen
- hankintalain mukaisen odotusajan kulumisen sekä
- sopimusten tekeminen.

#### 3.1.2 Hankintapäätös

Tilaaaja tekee hankintapäätöksen palveluntuottajarekisteriin hyväksyttävistä palveluntuottajista.

Palveluntuottajien etusijajärjestys palveluntuottajarekisterissä muodostetaan tarjousvertailun lopputuloksen mukaisesti. Etusijajärjestys muodostetaan erikseen kussakin osassa tai tarjouspyynnön mukaisessa muussa kokonaisuudessa.

#### 3.1.3 Sopimus ja sopimuksen voimaantulo

Kun hankintalain 129 §:n tarkoittama odotusaika on kulunut, tilaaja ja palveluntuottajarekisteriin hyväksytyt palveluntuottajat tekevät liitteen *Sopimus* mukaisen sopimuksen. Sopimus tulee voimaan ehtojensa mukaisesti. Tämän jälkeen palvelutuotanto voi alkaa.

### 3.2 Palveluntuottajarekisterin avaaminen

#### 3.2.1 Menettely ja uusien palveluntuottajien hakeutuminen

Myöhemmin sopimuskaudella uudet palveluntuottajat voivat hakeutua palveluntuottajarekisteriin, kun se määräajoin avautuu. Tilaaja avaa palveluntuottajarekisterin vähintään joka toisen sopimusvuoden syyskuussa. Perustamisvaiheen jälkeen palveluntuottajarekisteri avautuu seuraavan kerran syyskuussa 2023. Tällöin palveluntuottajarekisteri on auki noin yhden (1) kuukauden ajan. Tilaaja voi päättää avata palveluntuottajarekisterin myös useammin, mikäli palvelun saatavuus ei ole asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä tai sopiva.



## 4 Tilaajan mahdollisuus päivittää palveluntuottajarekisterin ehtoja

### 4.1 Lainsäädännön edellyttämät muutokset

Tilaaja voi tehdä palvelun sisältöön ja ehtoihin pakottavan lainsäädännön ja viranomaisten sitovien ohjeiden muuttumisen edellyttämät muutokset koska tahansa sopimuskaudella. Tilaaja ja palveluntuottaja neuvottelevat tällaisessa tilanteessa siitä, onko muutokset huomioitava palvelun hinnassa. Muun muassa kotihoitoa ja ikääntyneiden palveluja koskeva lainsäädäntö on muutostilassa, mikä voi edellyttää muutosten tekemistä. Muutokset voivat kohdistua esimerkiksi kotihoidon palvelun laajuuteen taikka tukipalveluihin. Olemassa olevia tukipalveluita voidaan lisätä ja tarkentaa uudistuvan lainsäädännön mukaisesti.

### 4.2 Ehtojen päivittäminen rekisterin avautuessa

Palveluntuottajarekisterin avaamisen yhteydessä tilaajalla on halutessaan oikeus

1. korottaa asetettua enimmäishintaa
2. perustaa palveluntuottajarekisteriin uusia osia, palveluntuottajarekisterin kohteen puitteissa ja asettaa niiden vähimmäisvaatimukset ja ehdot
3. jakaa olemassa olevia hankinnan osia pienempiin osiin erikseen tarjottaviksi kokonaisuuksiksi ja
4. jakaa olemassa olevia osia paremmin asiakkaan tarvetta vastaaviin palvelutaso- ja hintaluokkiin.
5. Tilaaja voi myös ottaa käyttöön järjestelmän, jossa tilaaja kuvaa asiakkaiden tarpeisiin perustuvia erityisosaamisia ja asettaa niiden ehdot. Tällöin palveluntuottajat voivat ilmoittautua yhteen tai useampaan erityisosaamisluokkaan, jotka toimivat asiakaskohtaisen palvelun valinnan apuna
6. Tilaaja voi ottaa käyttöön vapaaehtoisen, rinnakkaiden palvelutaso- ja hinnoittelunallin, jossa asiakkaan palvelutason ja palvelun hinnan määräytyminen sidotaan RAI- tai vastaavaan mittariin. Tällöin tilaaja kuvaa arvioinnin toteutumisen ja perusteet ja hinnan määräytymisen niiden perusteella. Tilaaja ja palveluntuottaja voivat tämän jälkeen sopia, että malli otetaan käyttöön yhden tai useamman asiakkaan palvelussa. Uusi hinnoittelumalli voi johtaa palveluntuottajakohtaisesti +/- 10 % hinnanmuutokseen

Muutoksilla ei ole takautuvia vaikutuksia.

### 4.3 Ehtojen päivittäminen yhteiskehittämisen perusteella

Kehittämispalvelun yhteydessä tuotettavat tai muussa sopimukseen perustuvassa yhteiskehittämisessä tuotetut tulokset voidaan ottaa käyttöön osana sopimusta sopimus- tai optiokaudella. Muutokset ovat mahdollisia seuraavasti:

1. Muutokset voivat koskea palvelun sisältöä, menetelmiä, osapuolten yhteistyötä, palvelujen vaikuttavuuden mittaamista, sähköisiä palveluita, hyvinvointiteknologisia ratkaisuja ja vastaavia palveluiden sisällöllisiä seikkoja.



2. Muutokset voivat liittyä uuteen lainsäädäntöön, uudistuvaan palvelurakenteseen ja palveluiden järjestämis- ja tuottamistapoihin tai muutoksiin sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistä vastuussa.
3. Muutokset voivat koskea käyttöön otettavia kannustin- ja sanktiojärjestelmiä ja niiden ehtoja. Kannustin- ja sanktiojärjestelmät voivat liittyä palvelun laatuun ja vaikuttavuuteen mikä ilmenee esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeen vähenemisenä, asiakkaan työllistymisenä avoimille työmarkkinoille tai kiinnittymisenä opintoihin.
4. Muutokset voivat liittyä henkilöstöä koskeviin vähimmäisvaatimuksiin, kuten koulutus- ja mitoitusvaatimuksiin ja vastaaviin, kun ne ovat edellä mainittujen muutosten toteuttamiseksi näkökulmasta tarpeellisia.

Tilaaaja ja palveluntuottajarekisteriin kuuluvat palveluntuottajat valmistelevat muutokset vuorovaikutteisessa yhteiskehittämisen prosessissa. Palveluntuottajan on osallistuttava yhteistyöhön tilaaajan kutsusta vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa. Tilaaaja toteuttaa yhteiskehittämisen tarpeensa mukaisesti eikä sitoudu tiettyyn määrään.

Yhteiskehittämisen päätteeksi tilaaaja kutsuu palveluntuottajat yhteiseen kokoukseen, jossa palveluntuottajat äänestävät sopimusmuutoksen hyväksymisestä. Äänestys tapahtuu osa-aluekohtaisesti ja äänestyksessä palveluntuottaja voi joko hyväksyä tai hylätä muutosesityksen kokonaisuudessaan. Jokaisella osa-alueen palveluntuottajalla on yksi ääni. Äänestyksen toteuttamisessa voidaan käyttää esimerkiksi Webropol-järjestelmää.

Mikäli vähintään 75 % osa-aluekohtaisista palveluntuottajista hyväksyy muutoksen, tulevat uudet ehdot sopimuksen osaksi, kun palveluntuottajarekisteri seuraavan kerran avautuu ja avautumisen perusteella tehdään sopimuksen täydennys kohdan 3.2.4 mukaisesti.

Palveluntuottajat, jotka eivät palveluntuottajien kokouksessa hyväksy muutettuja ehtoja, voivat hyväksyä ehdot vielä palveluntuottajarekisterin avautuessa. Jos palveluntuottaja ei viimeistään ennen palveluntuottajarekisterin sulkeutumista ilmoita muutosten hyväksymisestä, päättyy tilaaajan ja palveluntuottajan sopimus, kun uudet ehdot tulevat voimaan. Tilaaajan palveluntuottajan palveluun sijoittamisen asiakkaiden asema määräytyy sopimuksen kohdan 7 *Sopimuskausi* mukaisesti.

## 5 Palveluntuottajan mahdollisuus päivittää tarjoustaan

Kun palveluntuottajarekisterin avautuu kohdan 3.2. mukaisesti, aiemmin palveluntuottajarekisteriin hyväksytyt palveluntuottajat voivat päivittää tarjouksiaan.

Palveluntuottajat voivat

1. muuttaa aiemmin tarjoamaansa palvelun hintaa,
2. muuttaa aiemmin tarjoamaansa palvelun laatua,
3. tehdä tarjouksia palveluntuottajarekisterin uusiin osiin ja
4. täydentää aiempia erityisosaamisia uusilla erityisosaamisilla, jos sellaisten kuvaaminen on palvelukuvauksen mukaan mahdollista. Aiemmin ilmoitettuja erityisosaamisia ei saa huonontaa.

Palveluntuottajilla ei ole tarjoutta päivittäessään oikeutta muuttaa tai peruuttaa aiemmin antamaansa tarjoutta miltään muilta kuin edellä mainituilta osin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta poistua palveluntuottajarekisteristä sen voimassaoloaikana, ellei ehtojen päivittämisestä yhteiskehittämisen perusteella muuta johdu.

Muutoksilla ei ole takautuvia vaikutuksia.

## 6 Asiakkaan palvelun valintaperuste

Asiakaskohtaisen sosiaalisen kuntoutuksen tai asumispalvelun valintaperusteena on asiakkaan sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun ja muun palvelua koskevan lainsäädännön mukaisesti arvioitu palvelutarve.

Keskeiset asiakaskohtaisen palvelun valintaa säätelevät säännökset ovat seuraavat:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 – 10 §
- Sosiaalihuoltolaki 30 § ja 36 – 39 §
- Vanhuspalvelulaki 3 luku

Lainsäädäntö edellyttää, että palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laadimisessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan omatyöntekijä tai muu sosiaalihuollon työntekijä huolehtii sosiaalihuoltoa koskevan lainsäädännön mukaisesti siitä, että asiakas saa tarpeitaan vastaavat palvelut. Asiakas ja tarvittaessa asiakkaan omainen tai läheinen osallistuu palvelutarpeen arviointiin, suunnitteluun ja palveluntuottajan valintaan lainsäädännön mukaisesti.

Palvelu hankitaan siltä palveluntuottajalta, jonka palvelu vastaa asiakkaan lainsäädännön mukaisesti arvioituun tarpeeseen parhaiten. Palvelua valittaessa tilaaja tutustuu huolellisesti kunkin palveluntuottajan tarjoaman palvelun sisältöön. Palveluntuottajan tarjouksen mukaiset tiedot palvelun ominaisuuksista, tarjouten mukainen laatu, laadun arviointiin liittyvät kuvaukset ja palveluntuottajan mahdollisesti kuvaamat erityisosaamiset toimivat asiakaskohtaisen palvelun valinnan apuvälineinä. Tilaaja voi tarvittaessa kohdistaa tarkemman palvelun sisältöä ja palveluntuottajan osaamista koskevan tiedustelun niille palveluntuottajille, joiden palvelu edellä mainittujen tietojen pohjalta parhaiten vastaa asiakkaan tarvetta ja joilla on vapaita paikkoja.

Mikäli asiakkaan edellä kuvatun, lainsäädännön mukaisesti toteutetun palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan tarpeeseen vastaavia, samanveroisia palveluntuottajia on useita, toteutetaan valinta palveluntuottajarekisterin etusijajärjestyksen mukaisesti. Palveluntuottajia kohdellaan palvelun valinnassa tasapuolisesti ja syrjimättömästi.

## 7 Palveluntuottajarekisterin uudistaminen uudella hankintailmoituksella

Tilaaja voi jatkaa palveluntuottajarekisterin voimassaoloa varsinaisen sopimuskauden ja optiokauden jälkeen uudella hankintalain 111 §:n tarkoittamalla hankintailmoituksella.

Tällöin tilaajalla on oikeus tehdä palveluntuottajarekisteriin ja sen ehtoihin sekä palvelua koskeviin vaatimuksiin ja ehtoihin myös muita, kuin edellä kohdassa 4 kuvattuja muutoksia palveluntuottajarekisterin kohteen puitteissa. Palveluntuottajat voivat vastaavasti peruuttaa tarjouksensa tai muuttaa sitä kaikin osin. Palveluntuottajat liittyvät mahdollisesti jatkettuun palveluntuottajarekisteriin tekemällä uuden tarjouksen, jonka tilaaja käsittelee jatkettun palveluntuottajarekisterin ehtojen mukaisesti.