

Uudenkaupungin kaupunki

# Sopimus ikäihmisten tehostetusta palveluasumisesta

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| 1. SOPIJAPUOLET .....   | 3  |
| 2. YHTEYSHENKILÖT .....   | 3  |
| 3. SOPIMUKSEN KOHDE .....   | 3  |
| 4. SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT .....                         | 4  |
| 5. SOPIMUKSEN MUKAINEN PALVELU .....  | 4  |
| 6. VUOKRASOPIMUS .....  | 6  |
| 7. SOPIMUSKAUSI .....   | 6  |
| 8. HENKILÖSTÖ .....   | 6  |
| 8.1. Henkilöstön koulutustaso ja määrä .....                                    | 6  |
| 8.2. Henkilöstömitoitus .....   | 7  |
| 8.3. Työhyvinvointi ja vaihtuvuus .....   | 7  |
| 9. HINNAT .....   | 8  |
| 9.1. Tilaajalta ja Asiakkaalta perittävät kustannukset .....                    | 8  |
| 9.2. Korvaus Asiakkaan poissa ollessa .....                                     | 9  |
| 9.3. Asiakkaalta perittävät maksut .....  | 9  |
| 10. MAKSUEHDOT .....  | 9  |
| 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI .....               | 10 |
| 12. RAPORTOINTI JA VALVONTA .....   | 11 |
| 12.1. Selvitykset ja valvonta .....   | 11 |
| 12.2. Reklamaatiot ja asiakaspalaute .....                                      | 11 |
| 13. LAATU .....   | 12 |
| 13.1. Palvelun laadun seuranta .....  | 12 |
| 13.2. Ohjauksen, seurannan ja valvonnan tarkoitus .....                         | 13 |
| 13.3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida tilaajaa .....        | 14 |
| 13.4. Palveluntuotannon poikkeamat ja menettelytavat poikkeamatilanteissa ..... | 14 |
| 13.5. Sopimussakko sopimusrikkomuksen vuoksi .....                              | 15 |
| 13.6. Sopimuksen purkaminen sopimusrikkomuksen vuoksi .....                     | 16 |
| 14. VASTUU VAHINGOISTA .....  | 16 |
| 14.1. Vastuun pääsääntö .....   | 16 |
| 14.2. Vastuu vahingoista .....  | 17 |
| 14.3. Vakuuttamisvelvollisuus .....   | 17 |
| 15. ALIHANKINTA JA MUUTOKSET PALVELUISSA .....                                  | 17 |
| 16. VARAUTUMIS- JA RISKIENHALLINTASUUNNITELMA .....                             | 18 |
| 17. TARTUNTATAUTILAKI .....   | 18 |
| 18. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN .....  | 18 |

|  |    |
|--|----|
| 19. SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN .....     | 19 |
| 20. ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN .....             | 19 |
| 21. SOPIMUKSEN LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS ..... | 19 |
| 22. ALLEKIRJOITUKSET JA SOPIMUSKAPPALEET .....       | 19 |

## 1. SOPIJAPUOLET

Tilaaaja: Uudenkaupungin kaupunki, Sosiaali- ja terveyskeskus (1.1.2023 alkaen Varsinais-Suomen hyvinvointialue)

Y-tunnus: 0144036-6

Osoite: Välskärintie 2 C, PL 20, 23501 Uusikaupunki

Palveluntuottaja: Attendo Suomi Oy

Y-tunnus: 2482238-3

Yhteystiedot: Itämerenkatu 9, 00180 Helsinki

Molemmat jäljempänä lisäksi yhdessä myös ”Sopijapuolet”. Lisäksi todetaan, että tässä sopimuksessa asiakkaalla tai palvelujen käyttäjällä tarkoitetaan palveluasumisen yksikköön sijoitettua ikäihmistä.

## 2. YHTEYSHENKILÖT

Sopijapuolet nimittävät omat yhteyshenkilönsä, jotka seuraavat ja valvovat sopimuksen toteutumista sekä tiedottavat siitä oman organisaationsa sisällä. Sopimusta koskevat tiedonannot ja yhteydenpito tapahtuvat kirjallisesti joko postitse tai sähköpostitse. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava toisen osapuolen yhteyshenkilölle viipymättä. Selvyyden vuoksi todetaan, että yhteyshenkilöt eivät voi tehdä sopimusmuutoksia.

Tilaaajan yhteyshenkilö: Kirsi Routi-Pitkänen, sposti:kirsi.routi-pitkanen@uusikaupunki.fi

Palveluntuottajan yhteyshenkilö: Alex Gullichsen, sposti: alex.gullichsen@attendo.fi

## 3. SOPIMUKSEN KOHDE

Uudenkaupungin kaupunki hankkii tehostetun palveluasumisen palveluita tässä sopimuksessa nimetyltä Palveluntuottajalta perustuen asiakaskohtaiseen harkintaan ja maksusitoumukseen (liite 1). Uudenkaupungin kaupunki tekee asiakkaan palveluntarpeen määrittelyn kaikilta osin ottaen kuitenkin huomioon aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, harkinnan ja palvelun soveltuvuuden asiakkaalle. Kunkin henkilön asumista koskeva maksusitoumus tehdään Sopimuksen liitteenä olevan maksusitoumuspohjan (liite 1) mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua tämän Sopimuksen mukaisilla ehdoilla.

Sopimuksen kohteena on tehostetun palveluasumisen palvelut Attendo Oy:n seuraavissa hoivakodeissa: Attendo Hellä (Puusepäkatu 1, Uusikaupunki), Attendo Ilonakoti (Hiuntie 122, Uusikaupunki), Attendo Joenrinne (Joenrinteenpolku 5, Laitila), Attendo Rauha (Lukkosepänkatu 2 Uusikaupunki), Attendo Onnenkari (Suojalantie 3, Pyhäranta), ja Attendo Martti (Ihalantie 5, Raisio). Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, joilla on toimintakyvyn alenemista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa. Asiakkaan tulee kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon.

Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Kyseessä on kunnan lakisääteisen järjestämisvastuun piiriin kuuluva palvelu. Kunta voi myös ostaa sosiaali- ja terveystalvveluja muilta kunnilta, järjestöiltä tai yksityisiltä palveluntuottajilta.

Sopimus ei sisällä määrästovelvoitetta eikä tuota Palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle, eikä myöskään velvoita Palveluntuottajaa tuottamaan esimerkiksi tiettyä määrää palvelua. Palveluntuottajan on kuitenkin edellä mainitusta huolimatta toimitettava tässä sopimuksessa tarkoitettun asiakaspaikan vapauduttua tieto Tilaajan edustajalle, joka puolestaan ilmoittaa viipymättä, mutta kuitenkin enintään kolmen (3) arkipäivän kuluessa, että varaako se paikan. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asukkaita Palveluntuottajan tehostetun palveluntuotannon yksiköihin.

#### 4. SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT

Tätä sopimusta täydentävänä sovelletaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2017 päivitysversion). Selvyyden vuoksi todetaan, että vaikka tietyssä Sopimuskohdassa erikseen mainitaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen soveltaminen, sovelletaan ehtoja myös koko Sopimusta täydentäen.

#### 5. SOPIMUKSEN MUKAINEN PALVELU

Tämän Sopimuksen mukainen Palvelu on ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, joka on määritelty tarkemmin tässä Sopimuksessa ja sen liitteissä. Sopijapuolten tavoitteena on laadukas hoiva ja hoito sekä asiakkaiden hyvinvointia, elämänlaatua ja kuntotumista tukeva hoito. Palvelun on koko Sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä tässä Sopimuksessa on sovittu. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan Tilaajan antamia ohjeita sekä toimialansa yleistä hyvää toimintatapaa sopimuksen mukaista palvelua tuottaessaan. Tilaajalla on oikeus muuttaa ja täsmentää antamaansa ohjeistusta.

Tähän sopimukseen kuuluvan palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:

- Palvelu sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan kokonaisvaltaisen, ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet
- Asiakkaalle tulee laatia yksiköllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulee päivittää vähintään puolen vuoden välein ja aina tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn ja hoitoisuuden olennaisesti muuttuessa.
- Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja.
- Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden iäkkäiden on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen.

- Yksiköllä tulee olla asiakkaiden yhteiskäytössä seuraavat perusapuvälineet: henkilönostin, suihkusänky ja/tai –tuoli, rollaattoreja ja kuljetuskäyttöön pyörätuoleja.
- Apuvälinepalveluissa noudatetaan valtakunnallisia lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteita. Asiakkaan apuvälinetarpeen arvioi julkisen terveydenhuollon apuvälinealan ammattihenkilö, esimerkiksi fysioterapeutti tai toimintaterapeutti.
- Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Perushygieneiatuotteet sisältyvät palveluun.
- Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa hoitosuunnitelman mukaisesti pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet ja vaipat maksutta kotikunnan hoitotarvikejakeluna.
- Asiakas on oikeutettu perusterveydenhuollon tavanomaisiin palveluihin. Asiakas käyttää palveluntuottajan avustamana perusterveydenhuollon lääkäripalveluja tai palveluntuottaja organisoii yksityisen lääkärin palvelut palveluyksikköön. Asiakas maksaa tästä lääkäripalvelusta.
- Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Peruspalveluun sisältyvät arkisin kello 8-16 välillä sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja sairaanhoitajan suorittama asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.
- Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Lääkärin määräämät kuvantamistutkimukset tehdään lähimmässä julkisen sektorin kuvantamisyksikössä.
- Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja hankkii asiakkaalle lääkehoidon koneellisena lääkkeidenjakona apteekista, vastaa palveluntuottaja kaikista palveluun liittyvistä kustannuksista. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu peruspalvelumaksuun.
- Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle kuuluvat etuudet, esimerkiksi Kelan asumistuen ja hoitotuen.
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön järjestämään viriketoimintaan.
- Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa, mutta yksikkö vastaa niiden huollosta. Jos asiakkaalla ei ole omaisia, hänelle annetaan tarvittaessa apua myös henkilökohtaisten hankintojen tekemiseen.
- Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa.
- Palveluntuottaja hakee tarvittaessa asiakkaalle edunvalvojaa tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.
- Asiakasta tulee hoitaa samassa yksikössä elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tulee toteuttaa asiakasta ja omaisia tukien.

Palvelun tuottaja vastaa asiakkaille tarjottavasta ateriapalvelun toimittamisesta.

- Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala.

- Asiakkailla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Palvelu tulee tuottaa sujuvalla suomen kielellä. Mikäli muunkielisten asioimiseen tarvitaan tulkkia, kunta huolehtii tulkkauskustannuksista ja tulkin tilaamisesta sovitaan yhdessä kunnan ja palveluntuottajan kanssa.

## 6. VUOKRASOPIMUS

Palveluntuottaja laatii asukashuoneesta asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun, voimassa olevan lain mukaisen vuokrasopimuksen suoraan asiakkaan kanssa. Asiakas vastaa vuokrasopimuksen velvoitteista suoraan Palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se on sitoutunut asunnon vuokraamiseen tämän sopimuksen ehtoilla ja siten, että asukkaan oikeus pitkäkestoiseen, lähtökohtaisesti elämän loppuun saakka kestäväan palveluun on turvattu ottaen kuitenkin huomioon lain asuinhuoneiston vuokrauksesta määräykset sekä alla mainitun kohdan 7 sopimuskauden kestosta ja irtisanomisoikeudesta. Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Asuntojen tulee olla kohtuuhintaisia ja mahdolliset vuokrantarkistukset tulee tehdä huoneenvuokralain mukaisesti. Asiakkaalta perittävän vuokran tulee olla kohtuullinen ja se ei saa ylittää voimassa olevaa Kelan eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumismenoja.

Asiakkaan siirtyessä laitoshoitoon tai Asiakkaan kuolinpäivänä palvelusopimus päättyy välittömästi ilman erillistä irtisanomista, jolloin laskutus päättyy kuolinpäivää seuraavasta päivästä lukien.

## 7. SOPIMUSKAUSI

Palvelusopimuksen sopimuskausi alkaa sopimuksen allekirjoittamisella. Sopimuskausi on toistaiseksi voimassa oleva. Molemmilla osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden kuluttua irtisanomisesta lukien.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sopimuskauden päätyttyäkin asumispalveluyksiköihin sijoitetut Asiakkaat jatkavat toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen nojalla asumista ko. yksikössä, jos muutto olisi ilmeisen kohtuutonta tai erityisen epätarkoituksenmukaista Asiakkaan kannalta merkittävän hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi edellyttäen, että osapuolet sopivat mainittujen asiakkaiden palveluiden sisällöstä ja palvelu hinnoittelusta kumpaakin osapuolta tyydyttävällä tavalla.

## 8. HENKILÖSTÖ

### 8.1. Henkilöstön koulutustaso ja määrä

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

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä on sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa ympärivuorokautisesti kaikkina päivinä vanhuspalvelulain 3 §:n tarkoittamalla tavalla. Asumispalveluyksikössä tulee olla arkisin 8-16 riittävä määrä sairaanhoitajia arvioimaan Asiakkaiden terveydentilan muutoksia ja varmistamaan sairaanhoidollisten palveluiden toteutuminen. Palveluntuottaja noudattaa henkilöstön tehtävärakenteen suunnittelussa ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaeissa ja -asetuksissa määriteltyjä kelpoisuusvaatimuksia. Alan koulutuksena pidetään sosiaali- ja terveysalan tutkintoa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta annettujen, kulloinkin voimassa olevien lakien ja asetusten mukaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Asiakastyöhön osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukainen rokotesuoja.

Palveluntuottaja vastaa lääkehoidon toteutuksesta ja siitä, että lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset yksikkökohtaiset lääkeluvat. Palveluntuottajalla tulee olla nimettyä yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri, joka hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman, allekirjoittaa yksikön lääkeluvat sekä kehittää lääkehoitoa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa.

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

## 8.2. Henkilöstömitoitus

Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan mitoitus tulee olla sopimuksen allekirjoitushetkellä vähintään 0,6 hoitajaa/asukas perustuen ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta annettuun lakiin (980/2012, ”vanhuspalvelulaki”). Henkilöstömitoitus on oltava 1.4.2023 alkaen mukaan vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti vanhuspalvelulain tullessa täysimääräisesti voimaan. Henkilöstömitoituksen on siten oltava kulloinkin voimassa olevan lain mukainen.

Hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista toteutunutta mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu vastaavan koulutus- ja osaamistason omaavilla sijaisilla, ellei erikseen olla toisin sovittu esimerkiksi äkillisistä muutoksista ja/tai henkilöstön saatavuusongelmista johtuen. Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten suosituksia. Lainsäädännön aiheuttamat mahdolliset muutokset huomioidaan sopimuksessa molempien osapuolten edut huomioiden.

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on aina asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja palvelujen tarve. Palveluntuottaja on asukkaiden hyvän hoidon ja turvallisuuden varmistamiseksi velvollinen nostamaan välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön määrää ja muuttamaan henkilöstörakennetta asiakkaiden tarvetta vastaavaksi.

## 8.3. Työhyvinvointi ja vaihtuvuus

Jotta hoitotoiminnan periaate asumisyksikön asukkaan pitkäjänteisestä hoidosta toteutuisi, on palveluun osallistuvan hoitohenkilöstön mahdollisimman vähäinen vaihtuvuus tärkeää Tilaaajalle. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään työntekijöidensä työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä käytäntöjä sekä edesauttamaan pysyvän työsuhteisen henkilökunnan jatkuvuutta palveluyksiköissään.



Palveluntuottajan tulee täydennys- ja muuta koulutusta järjestämällä huolehtia henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yhteistyöpalavereissa ja tässä sopimuksessa määriteltyjä palvelun toteuttamiseen ja esim. tietosuojaan ja palvelun laatuun liittyviä toimintamalleja, työohjeita ja turvallisuusohjeita.

Jos yksittäinen palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö saa toistuvaa negatiivista ja perusteltua palautetta esimerkiksi osaamisensa tai asiakaspalvelukykyjensä vuoksi eikä henkilön toiminta palautteesta ja korjaavista toimenpiteistä huolimatta korjaannu Tilaajaa tyydyttäväksi, Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että henkilö korvataan toisella edellyttäen, että Palveluntuottajalla on työsuhteen mukaiset objektiiviset perusteet henkilön työsuhteen päättämiseen.

Palveluntuottaja vastaa aina alihankkijan työstä kuten omastaan. Alihankintaa on mahdollista käyttää ainoastaan tukipalvelujen hankintaan. Koko hoivatoimintaa ei ole sallittua siirtää alihankkijoille.

## 9. HINNAT

### 9.1 Tilaajalta ja Asiakkaalta perittävät kustannukset

Kokonaishinta koostuu hoitopäivähinnasta sekä ateriapalvelusta, josta Tilaaja maksaa Asiakkaalle annetussa maksusitoumuksessa määritellyn osuuden. Hoitopäivän hinta ja ateriapalvelujen vuorokausihinnoittelu on määritelty sopimuksen liitteenä olevassa hintaliitteessä.

Tehostetun palveluasumisen vuorokausi- ja ateriahinnat tulee olla kiinteät 31.12.2022 saakka, jonka jälkeen Osapuolet neuvottelevat hintatasosta ja hinnantarkastusten aikataulusta ja periaatteista huomioiden Varsinais-Suomen hyvinvointialueen vastaavan palveluntuotannon keskimääräinen hintataso huomioiden.

Palveluiden hinnoittelun on oltava kohtuullinen vastaavan palvelun hintaan paikkakunnalla ja yleiseen hintatasoon verrattuna. Palveluntuottaja laskuttaa ateriamaksun enintään todellisten kustannusten suuruisena.

Hintaa voidaan tarkastaa myös siinä tilanteessa, että uudet tai muutetut, sopimuksen tarkoittamaa palvelua koskevat säädökset, sopimuksen mukaiseen palveluntuottamiseen välittömästi liittyvien raaka-aineiden kustannusten muutokset taikka viranomaisten vaatimukset aiheuttavat palveluntuottajalle merkittäviä lisäkustannuksia (vähintään 10 %:n lisäkustannus päivähintaan), jotka eivät ole olleet tiedossa sopimusneuvotteluiden aikana. Tällainen tilanne voi olla esim. se, että hoitohenkilöstön henkilöstömitoitusta koskeva vaatimus kasvaa sopimuskaudella verrattuna siihen, mitä tässä sopimuksessa on sovittu. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottaja esittää kirjallisen selvityksen siitä, miten muutokset palvelun sisällössä vaikuttavat palvelun hintaan. Mahdollinen hinnankorotusehdotus ei voi ylittää osoitettua, todellista kustannusnousua. Selvyyden vuoksi todetaan, että tällaisessa tilanteessa hintaa korotetaan kaikkien todellisten lisäkustannusten osalta, ei siis vasta 10 %:n ylittävältä osuudelta. Hintaa voidaan vastaavasti tarkistaa myös alaspäin, mikäli tässä kappaleessa mainittu kustannuskehitys on laskeva.

Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, molemmilla osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus siitä hetkestä lähtien, kun hinnanmuutos tulee voimaan. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Tällaisessa tilanteessa Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelua kuuden (6) kuukauden ajan aiemmin voimassa olleilla hinnoilla, joka vastaa myös

tämän sopimuksen mukaista irtisanomisaikaa. Jos Tilaaja ei irtisano sopimusta, jatketaan sopimusta Palveluntuottajan ilmoittamalla tai muilla sopijapuolten hinnanmuutosneuvotteluissa yhdessä sopimilla uusilla hinnoilla.

Hinnat sisältävät kaikki tilaajalle aiheutuvat kulut. Matkakustannuksia, laskutuskuluja tai mitään muitakaan vastaavia maksuja ei korvata.

### 9.2. Korvaus Asiakkaan poissa ollessa

Jos ikääntyneiden asumispalveluyksikön Asiakas on hoidossa muualla, Palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan Tilaajalta Asiakkaan tilapäisen yhtäjaksoisen poissaolon (esim. sairaalassaolo tai loma) ajalta seitsemän (7) ensimmäisen vuorokauden maksusitoumuksen mukaisen osuuden ja seuraavien seitsemän (7) vuorokauden ajalta 50 %. Tämän ylittäviltä vuorokausilta Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa Tilaajaa.

Sairaalaan tai muuhun hoitoon lähtöpäivä ja sieltä takaisin tulopäivä lasketaan tämän sopimuksen tarkoittamaksi hoitovuorokaudeksi.

Mikäli poissaolo jatkuu tätä pidempään, Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat tapauskohtaisesti, miten pitkään Palveluntuottaja pitää paikkaa varattuna ja odottamassa Asiakasta.

Asiakkaan poissaolosta on ilmoitettava Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kuitenkin viimeistään kahden arkipäivän kuluessa.

Kuolemantapauksessa, pysyvään laitoshoitoon siirtymisessä sekä muissa mahdollisissa tapauksissa, jossa Asiakas lopettaa palvelun käytön laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

Mikäli Tilaaja on varannut Palveluntuottajalta palveluasumisen paikan lyhytaikaiseen tarpeeseen käyttöönsä paikkakohtaisella ostopalvelusopimuksella määrääjäksi, on Palveluntuottaja oikeutettu laskuttamaan koko jaksolta Tilaajaa hoitovuorokauden täyden hinnan. Asiakkaan poissaolosta on ilmoitettava Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi ensimmäisenä arkipäivänä.

### 9.3. Asiakkaalta perittävät maksut

Palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan asunnon vuokran pitkäaikaisen asumispalvelun asiakkaalta sopimuksen kohdan 6 mukaisesti. Vuokra määräytyy Palveluntuottajan hinnoittelun mukaan (liite 4).

Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa Asiakasta asumistuen ja muiden etuuksien hakemisessa.

## 10. MAKSUEHDOT

Tilaaja suorittaa hankkimastaan ikääntyneiden lyhyt- ja/tai pitkäaikaisesta tehostetusta palveluasumisesta maksusitoumuksen mukaisen maksun laskun mukaan kuukausittain jälkikäteen. Palveluntuottaja erittelee laskun. Maksun perusteena ovat toteutuneet hoitovuorokaudet.

Lasku on toimitettava Tilaajan laskutusosoitteeseen seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Maksuaika on 14 päivää laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Uudenkaupungin kaupunki käyttää verkkolaskutusta.

Verkkolaskutustiedot ovat:

Uudenkaupungin kaupunki / Ikäihmisten palvelut 3300  
Verkkolaskuoperaattori CGI Suomi Oy  
Välittäjä-tunnus (operaattoritunnus ) 003701440366001

Laskutus tapahtuu yhdellä kuukausittaisella laskulla, jossa on eriteltyä arvonlisäveron osuus. Laskun liitteenä on asiakaskohtainen erittely, josta ilmenee asiakkaan nimi, kotikunta ja läsnä- ja poissaolopäivät.

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Tilaja toimii palvelun osalta tietosuojalainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Tilajan lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Tilajan asiakirjoja, vaikka Palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Potilasasiakirjojen osalta noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista (298/2009).

Oikeudet potilas- ja asiakasrekisteritietokantaan kuuluvat Tilajalle. Palveluntuottajalla on käyttöoikeus potilas- ja asiakasrekisteritietokantaan toiminnan edellyttämässä laajuudessa palvelutuotannon ajan.

Jos Palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenvedo) on tallennettava aina Tilajan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy. Palveluntuottajan ja Tilajan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen Asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

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

Palveluntuottajan on noudatettava asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat on toimitettava asiakaskohtaisesti Asiakkaan palveluasumisen päättyessä Tilajalle viipymättä. Tästä ei peritä erillistä korvausta.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolo-velvollisuudesta, tietosuojasta ja – turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä.

Salassapitoon sovelletaan JYSE 2014 palvelu- ehtoja siten, että salassapitoa koskevat määräykset ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Tietosuoja-asioissa noudatetaan sopimusta henkilötietojen käsittelystä, sopimuksen liite 2, ja sen liitteitä.

## 12. RAPORTOINTI JA VALVONTA

### 12.1. Selvitykset ja valvonta

Palveluntuottaja antaa Tilaajalle säännöllisesti laskun mukana selvitykset tuotetuista palveluista, toimittaa erikseen pyydettyä vuosittaisen toimintakertomuksen ja tilinpäätöstiedot sekä muut Tilaajan tarvitsemat tiedot. Tilaajalla on oikeus seurata Palveluntuottajan toimintaa ikääntyneiden palveluasumisen yksiköissä sopimuskauden aikana laadunvalvontamenetelmin (esim. asiakaspalautteet, -kyselyt, tarkastuskäynnit, muu auditointi). Tilaajalla on myös aina oikeus tehdä tarkastuskäynti Palveluntuottajan tiloihin ja toimintaan ennalta ilmoittamatta. Erityisestä syystä Tilaajalla on oikeus tutustua Palveluntuottajan kirjanpitoon.

Tilaajalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisten järjestelmien avulla.

Palveluntuottajan sopimuksen mukaista toimintaa valvotaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisesti sekä Tilaajan organisaation hyväksymiä valvonnan kriteereitä noudattaen.

Palveluntuottajalla on koko sopimuskauden ja asiakkaiden sijoituksen ajan voimassa oleva yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 7 §:n mukainen lupa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen antamiseen ja lupa oikeuttaa tämän sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla Valviran tai aluehallintoviranomaisen lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottaja neuvottelee etukäteen toiminnan muutoksista Tilaajan kanssa. Palveluntuottajan on saatava toiminnan olennaiseen muuttamiseen lupaviranomaisen lupa. Olennaisilla muutoksilla tarkoitetaan esimerkiksi seuraavia asioita: Uusiin toimitiloihin siirtyminen, toiminnan laajentaminen uusia toimintayksiköitä perustamalla, henkilöstön määrän huomattava lisäys tai vähennys, henkilöstörakenteen muuttuminen tai yritysmuodon muuttuminen. Palveluntuottajan tulee laittaa lupa-asia vireille ennen suunnitellun muutoksen toteuttamista. Palveluntuottaja huolehtii myös muiden tarvittavien ilmoitusten tekemisestä lupaviranomaiselle.

Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma ja sen tulee olla julkisesti nähtävillä palvelukodissa sekä palveluntuottajan internet-sivuilla. Palveluntuottaja noudattaa toimivaltaisten viranomaisten antamia määräyksiä ja oheistuksia myös niiden muuttuessa.

### 12.2. Reklamaatiot ja asiakaspalaute

Tilaajan, asumisyksikön asukkaiden tai heidän omaistensa tekemät huomautukset palveluiden toteuttamisessa havaituista puutteista ja virheistä osoitetaan Palveluntuottajan nimeämälle vastuuhenkilölle, joka ryhtyy välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin puutteiden ja virheiden korjaamiseksi. Palveluntuottaja poistaa mahdollisen puutteen tai virheen ja niihin johtaneen syyn viipymättä.

Reklamaatiot ja asiakaspalautteet voidaan tehdä:

- kirjallisesti Palveluntuottajan nimeämälle vastuuhenkilölle (Tilaaja, asukkaat ja omaiset);
- sähköisesti Palveluntuottajan nimeämän vastuuhenkilön tai reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden vastaanottamiseen tarkoitettuun sähköpostiosoitteeseen tai tietojärjestelmään (Tilaaja, asukkaat ja omaiset);

- puhelimitse Palveluntuottajan nimeämälle vastuuhenkilölle tai asiakaspalveluun, jolloin Palveluntuottaja kirjaa palautteen erikseen sovitulla tavalla (Asukkaat ja omaiset);
- suullisesti Palveluntuottajan nimeämälle vastuuhenkilölle, jolloin Palveluntuottaja kirjaa palautteen erikseen sovitulla tavalla (Asukkaat ja omaiset);
- sähköisesti Tilaajan käytössä olevaan sähköiseen asiakaspalautejärjestelmään (Tilaaja, asukkaat ja omaiset).

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan reklamaatiot ja laatimaan niistä raportin Tilaajalle vähintään kolmen (3) kuukauden välein. Mikäli reklamaatioita ei ole tullut, ilmoittaa Palveluntuottaja Tilaajalle myös tästä kolmen (3) kuukauden välein.

## 13. LAATU

### 13.1. Palvelun laadun seuranta

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta. Palveluntuottaja on sitoutunut omavalvontaan, jolla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat säädöksissä asetetut, Tilaajan edellyttämät sekä Palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottaja arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee Asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Toiminnan kehittämistä koskevat muutokset dokumentoidaan.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen, hoivakotikohtainen omavalvontasuunnitelma (ks. yllä), jonne Palveluntuottajan laatutavoitteet on kirjattu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palveluntuottajan henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumisesta ja tuloksista Tilaajan edellyttämällä tavalla säännöllisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa seuraavat asiat:

- Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä hoivakodissa ja Palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla internetissä.
- Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.
- Omavalvontasuunnitelma sisältää kuvauksen, miten Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat hoivakodin toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.
- Palveluntuottaja selvittää jokaisen asiakasreklamaation ilman tarpeetonta viivytystä.
- Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle tiedon saapuneesta muistutuksesta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen vastaamisesta ja muistutuksen johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- Lisäksi Palveluntuottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottaja toimittaa ne Tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä ja, kun Tilaaja niitä erikseen pyytää.
- Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa on vähintään tässä palvelukonseptissa edellytetyt liitteet:

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

Tilaja ja Palveluntuottaja tapaavat säännöllisesti ja käsittelevät reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin sekä muihin palvelun laatuun sekä omavalvonnan tuloksiin liittyviä asioita. Tällainen kokous järjestetään lisäksi aina Tilajan tai Palveluntuottajan sitä pyytessä. Selvyyden vuoksi todetaan, ettei tapaamisiin käytetystä ajasta tai niihin liittyvistä matkoista syntyviä kuluja kustanneta Palveluntuottajalle.

### 13.2. Ohjauksen, seurannan ja valvonnan tarkoitus

Palveluntuottajan ja Tilajan yhteisenä tarkoituksena on hyvässä yhteishengessä pyrkiä mahdollisimman laadukkaaseen ikäihmisten hoivaan ja hoitoon taloudellisesti kestäväällä tavalla. Palveluntuottaja ja Tilaja pyrkivät muutoinkin kaikessa palvelutuotannossa ja sopimuksen toteuttamisessa rakentavaan yhteistoimintaan ja keskinäisiin neuvotteluihin.

Tilaja valvoo sopimuksen mukaista toimintaa lainsäädännön ja sopimuksen noudattamisen varmistamiseksi. Valvonnan tavoitteena on varmistaa lainsäädännön ja tämän sopimuksen mukainen toiminta, palveluiden saatavuus ja laatu sekä Asiakkaan etu ja oikeuksien toteutuminen. Tilajalla on oikeus milloin tahansa sopimuskauden aikana tehdä palvelutuotannon yksikköön laadunvalvontaan liittyviä tarkastus- ja valvontakäyntejä ilman erillistä ilmoitusta. Lisäksi Tilajalla on oikeus tehdä työntekijöille sekä Asiakkaille ja heidän läheisilleen kyselyitä palvelun toteutumisesta ja käyttää kolmansien osapuolten palveluita tarkastusten tekemisessä. Kyselyiden toteuttamiskäytännöstä sovitaan erikseen osapuolten kesken.

Palveluiden laatu perustuu mm. seuraaviin säännöksiin kulloinkin voimassa olevassa muodossaan:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000,
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992,
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä määritellyt palveluiden järjestämistä koskevat määräajat

Palveluiden laadussa tulee huomioida lisäksi valtakunnalliset laatusuositukset ja erikseen sovitut laatu- ja palvelutasot.

Tilajalla on oikeus suorittaa Palveluntuottajan auditointi toimituksen tekniseen toteutukseen, laskutuksen oikeellisuuteen tai muuhunkin tähän sopimukseen liittyvään asiaan liittyen yhteisesti

hyväksytyä riippumatonta ja puolueetonta kolmatta asiantuntijaosapuolta hyväksi käyttäen, mikäli katsoo sen tarpeelliseksi.

Tilajalla on aina oikeus myös ennalta ilmoittamatta tarkastaa Palveluntuottajan palvelun taso.

### 13.3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida tilaajaa

Palveluntuottajalla on velvollisuus informoida Tilajaa viipymättä, kun Palveluntuottajan edustaja havaitsee, että Palveluntuottaja ei kykene suoriutumaan sopimuksen mukaisista tehtävistään, tai havaitsee puutteita oman tai Tilajan henkilökuntaan kuuluvan henkilön sopimuksen mukaisessa toiminnassa.

### 13.4. Palveluntuotannon poikkeamat ja menettelytavat poikkeamatilanteissa

Palvelutason poikkeamat jaetaan kahteen luokkaan:

a) Lievä poikkeama

b) Merkittävä poikkeama

Lieväksi poikkeamaksi katsotaan vähäiset poikkeamat sopimuksenmukaisesta palvelusta. Lieviksi poikkeamiksi katsotaan ainakin, mutta ei rajoittuen, seuraavat poikkeamat:

- Äkilliset, arvaamattomat ja lyhytkestoiset (alle 3 viikko) poikkeamat henkilöstömitoituksissa
- Tilapäiset ja lievät häiriöt ateria- ja tukipalveluissa, jotka on pyritty korjaamaan kohtuullisin keinoin
- Lyhyet ja ennalta arvaamattomista syistä johtuvat viivästykset raportoinnissa ja laskutuksissa
- Omavalvontasuunnitelma on puutteellinen taikka sitä ei ole päivitetty
- Force majeure -syihin perustuvat poikkeamat (esim. vesivahinko, sähkökatko)
- Muut lievät, ennalta-arvaamattomat ja lyhytkestoiset poikkeamat

Merkittäväksi poikkeamaksi katsotaan vakavat tai toistuvat poikkeamat sopimuksenmukaisesta palvelun laadusta. Merkittäviksi poikkeamiksi katsotaan ainakin:

- Toistuvat poikkeamat lain mukaan laskettavassa henkilöstömitoituksessa ja henkilöstörakenteessa
- Työvuorossa ei ole lainkaan lääkeluvan omaavaa henkilöä
- Vakituiset hoitotyön ammattihenkilöt eivät ole merkittyinä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattirekisteriin
- Asiakkaalle merkittävää ja todellista vaaraa aiheuttavat olosuhteet
- Asiakkaan hoidon laiminlyönti
- Jatkuvat / toistuvat (tapahtuu useammin kuin viisi (5) kertaa vuodessa) häiriöt ateria- ja tukipalveluissa
- Toistuvat taikka huomattavat viivästykset laskutuksessa ja/tai raportoinnissa
- Reklamaatioiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamatta jättäminen sovituksessa ajassa
- Aluehallintoviraston (AVI:n) luvan taikka lain vastainen toiminta



- Muut vastaavat sopimuksenvastaiset olosuhteet ja/tai laiminlyönnit, joilla on Asiakkaalle tai Tilaajalle suuri merkitys

Selvyyden vuoksi todetaan, että lievä laatupoikkeama muodostuu merkittäväksi laatupoikkeamaksi pitkittyessään ja silloin, jos yhdessä sovittuja korjaavia toimenpiteitä ja aikatauluja ei noudateta. Alihankkijoistaan johtuvista poikkeamista Palveluntuottaja vastaa kuten omistaan.

Mikäli sopimuksen mukainen palvelun laatukriteeri tai muu vähimmäisvaatimus alittuu tai muutoin poikkeaa sovitusta, Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että Palveluntuottajan laiminlyönnistä on aiheutunut vahinkoa. Oikeutta ei ole, jos poikkeama johtuu Tilaajan syyksi luettavasta syystä.

Jos poikkeama katsotaan lieväksi, osapuolet neuvottelevat poikkeaman välittömästä korjaamisesta). Palveluntuottajan tulee esittää Tilaajalle viipymättä, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeaman korjaamiseksi.

Merkittävässä poikkeamassa osapuolet neuvottelevat poikkeaman välittömästä korjaamisesta tai korvaavan lisäpalvelun hankkimisesta. Palveluntuottajan tulee esittää Tilaajalle viipymättä, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeamien korjaamiseksi. Jos merkittävää poikkeamaa ei saada korjattua viipymättä, Tilaajalla on oikeus ostaa korvaava palvelu. Tilaaja on kuitenkin velvollinen ilmoittamaan Palveluntuottajalle etukäteen korvaavan palvelun käyttämisestä. Korvaavan palvelun kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Mikäli Tilaajan mielestä Palveluntuottaja syyllistyy palvelutason poikkeamaan, asianomainen Tilaaja esittää kirjallisen huomautuksen Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa.

Palvelutason poikkeamien havaitsemistapoja ovat esimerkiksi:

- asiakkaiden kirjalliset tai suulliset reklamaatiot
- omavalvonnan tulokset
- Tilaajan havainnot
- viranomaistiedot
- valvontaviranomaiselle tehdyt kantelut.

Laatupoikkeama päättyy, kun palvelu on palannut sopimuksen mukaiseksi ja tästä on saatu Palveluntuottajan kirjallinen ilmoitus ja Tilaajan hyväksyntä palvelutason palautumisesta normaaliksi. Jos osapuolten välillä vallitsee näkemusero palvelun sopimuksen mukaisuudesta (palvelutasosta), asiaa tarkastellaan yhteistyöpalaverissa, jossa tehtävänä on löytää yksimielinen näkemys ilmenneen/ilmenevän palvelutasorikkomuksen laajuudesta ja sen korjaamisesta sekä toimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi.

### 13.5. Sopimussakko sopimusrikkomuksen vuoksi

Mikäli Palveluntuottaja ei noudata tässä sopimuksessa lueteltuja palveluihin liittyviä laatuvaatimuksia, on Tilaajalla oikeus sopimussakkoon.

Merkittävästä poikkeamasta sopimussakko on 5 % sen kuukauden arvonlisäverottomasta palvelutuotannon yksikön Tilaajan maksusitoumusasukkaiden yhteenlasketusta kuukausilaskun



summasta, jolloin virhe tai laatupoikkeama on tapahtunut, kunnes sopimuksen mukaiset vähimmäisvaatimukset täyttyvät.

Tilajalla on oikeus vähentää sopimussakko Palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

Sopimussakko voidaan aina jättää perimättä, jos sen periminen johtaisi kohtuuttomuuteen rikkomuksen syy ja kokonaistilanne huomioiden.

### 13.6. Sopimuksen purkaminen sopimusrikkomuksen vuoksi

Jos osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan, on Tilajalla taikka Palveluntuottajalla oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain päättymään välittömästi.

Toistuvat poikkeamat palvelun sopimuksenmukaisessa laadussa on aina olennainen sopimusrikkomus ja oikeuttaa sopimuksen purkamiseen. Sopimussakko ei vaikuta Tilajan oikeuteen vedota sopimuksen purkamisperusteeseen.

Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, Tilaja tai Palveluntuottaja voi purkaa sopimuksen vain, jos sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli ei ole korjannut sopimusrikkomustaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun toinen osapuoli on kirjallisesti huomauttanut rikkomuksesta tai jos tällaiset sopimusrikkomukset ovat toistuvia ja niistä on reklamoitu toiselle osapuolelle.

Olennaiseksi sopimusrikkomukseksi katsotaan esimerkiksi:

- toistuvat poikkeamat palvelun laadussa,
- toistuvat puutteet raportoinnissa,
- merkittävät laatupoikkeamat taikka
- toistuvat lievät laatupoikkeamat palvelussa.

Tilajalla on lisäksi oikeus välittömästi purkaa Sopimus, mikäli Palveluntuottajan olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos, ja Tilaja osoittaa, etteivät olisi tehneet sopimusta Palveluntuottajan kanssa, mikäli kyseinen olosuhteiden muutos olisi ollut Tilajan tiedossa sopimuksentekohetkellä.

Sopimuksen purkamisesta huolimatta osapuolilla on velvollisuus huolehtia yksittäisten Asiakkaiden palvelusopimuksen mukaisista tehtävistä sopimuksen mukaista korvausta vastaan, kunnes toinen Palveluntuottaja kykenee ottamaan vastuun.

Osapuolet toteavat, että tämä Palvelusopimus on toistaiseksi voimassa oleva. Kuntien sijasta vuoden 2023 aikana kuntien vastuu sosiaali- ja terveystalvasta päättyy ja palvelut siirtyvät hyvinvointialueiden vastuulle. Hyvinvointialueet aloittavat toimintansa 1.1.2023. Uusikaupunki kuuluu Varsinais-Suomen hyvinvointialueeseen.

## 14. VASTUU VAHINGOISTA

### 14.1. Vastuun pääsääntö

Sopimuksen ulkoiseen vahingonkorvausvastuuseen potilaalle, asiakkaalle ja ulkopuolisille aiheutetuista vahingoista sovelletaan vahingonkorvauslain sekä soveltuvin osin potilasvahinkolain (585/1986) säännöksiä, sekä sen sijaan tulevan potilasvakuutuslain (L 948/2019) säännöksiä.

## 14.2. Vastuu vahingoista

Palveluntuottaja vastaa potilasvahingoista kulloinkin voimassa olevan potilasvahinkoja ja terveydenhoitoa koskevan lainsäädännön sekä noudatetun korvauskäytännön mukaisesti.

Selvyyden vuoksi osapuolet toteavat JYSE kohtien 6.4 ja 17 lisäksi, että palvelu ei saa aiheuttaa vahinkoa Tilaajalle tai kolmansille ja mikäli vahinkoa aiheutuu, palvelussa on aina virhe.

Palveluntuottajan henkilöstön toimintaan liittyvät mahdolliset muistutukset, valitukset, kantelut, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset ohjataan Tilaajan nimeämälle henkilölle. Asiakkaat ottavat yhteyttä Tilaajaan myös Palveluntuottajan henkilöstöön kohdistuvien muistutusten ja valitusten osalta. Tämän jälkeen muistutukset ja valitukset ohjataan Palveluntuottajan nimeämälle edustajalle, joka selvittää valitukseen johtaneet syyt. Palveluntuottaja antaa viipymättä selvityksen Tilaajalle sekä muulle selvitystä pyytäneelle viranomaiselle. Tilaaja varaa mahdollisuuden kirjallisen lausunnon antamiseen myös kohteena olevalle työntekijälle.

## 14.3. Vakuuttamisvelvollisuus

Sopimuksen mukaisen toiminnan käynnistyessä Palveluntuottajan tulee antaa selvitys vakuutus sopimuksistaan, sekä muutoinkin pyydettyä sekä aina kun sopimuksissa tapahtuu muutoksia.

Palveluntuottajalla on koko sopimuskauden voimassa oleva riittävä (tai tietty euromäärä) vastuuvakuutus ja muut lakisäätteiset vakuutukset.

Palveluntuottaja vastaa potilasvahingoista kulloinkin voimassa olevan potilasvahinkoja ja terveydenhoitoa koskevan lainsäädännön sekä korvauskäytännön mukaisesti. Mikäli Palveluntuottaja laiminlyö asianmukaisen vakuutusturvan hankkimisen, Palveluntuottaja on aiheuttamistaan potilasvahingoista itse korvausvelvollinen.

Palvelun tuottamisessa tapahtuneesta viivästyksestä, virheestä, laiminlyönnistä tai muusta sopimusrikkomuksesta, kuten palvelun saatavuutta koskevan veloitteen noudattamatta jättämisestä, aiheutuvat henkilövahingot Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja yleisesti noudatetun korvauskäytännön mukaisesti.

Lisäksi vahingonkorvaukseen sovelletaan JYSE 2014 -ehtojen kappaleita 16 ja 17.

## 15. ALIHANKINTA JA MUUTOKSET PALVELUISSA

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa mahdollisesti käyttämiensä alihankkijoiden työstä kuten omastaan. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että vaatimukset alihankkijan kohdalla täyttyvät koko palveluntuotannon ajan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalain mukaisten veloitteiden selvittämisestä ja täyttämistä käyttämiensä alihankkijoiden osalta. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset myös alihankkijoista 12 kk:n välein erikseen pyytämättä.

Tilaaja varaa oikeuden päättää tietojärjestelmien käytöstä sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja sitoutuu mahdollisiin sote-uudistuksen vuoksi tapahtuviin tietojärjestelmämuutoksiin ja tietojärjestelmien käyttöä koskeviin muutoksiin. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön Tilaajan määrittelemät ja Tilaajan edellyttämät vastaavat asiakastietojärjestelmät, sekä kaikki muut Tilaajan edellyttämät sähköiset tietojärjestelmät Tilaajan päätösten mukaisesti. Tilaaja voi muuttaa palvelutuotannossa tarvittavia tietojärjestelmiä, luopua tietojärjestelmän käytöstä tai ottaa käyttöön

uusia tietojärjestelmiä. Tilaaja voi muuttaa ja täsmentää käytettävien tietojärjestelmien ohjeita ja ehtoja. Tilaaja ei maksa palveluntuottajalle erillisiä korvauksia tietojärjestelmämuutoksista/tietojärjestelmien käyttöä koskevista muutoksista.

Sopimuksen siirtämisen osalta sovelletaan tässä sopimuksessa sovitun lisäksi JYSE 2014 -ehtojen kohtaa 22.

## 16. VARAUTUMIS- JA RISKIENHALLINTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja on tietoinen valmiuslain (1552/2011) edellyttämistä julkishallinnon velvoitteista varmistaa palveluntuotannon häiriötön hoitaminen kaikissa oloissa ja vastaa palveluntuotantonsa osalta varautumisesta. Sosiaali- ja terveystoimen on kaikissa olosuhteissa turvattava keskeisten palvelujen ja muun toiminnan jatkuvuus.

Palveluntuottajalla tulee olla häiriö- sekä poikkeustilanteiden varalle varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma, joka tulee olla pyydettyä Tilaajan nähtävillä. Häiriö- ja poikkeustilanteissa on noudatettava viranomaisten antamia ohjeistuksia ja osallistuttava viranomaisten ohjeistusten mukaisesti toimiin, joilla edistetään normaalioloihin pääsemistä. Palveluntuottajan on perehdytettävä henkilöstönsä kiinteistön pelastussuunnitelmaan ja normaaliolojen häiriötilanteiden järjestelyihin. Palveluntuottaja vastaa toimien mahdollisesti aiheuttamista lisäkustannuksista lähtökohtaisesti itse.

## 17. TARTUNTATAUTILAKI

Palveluntuottajan tulee noudattaa tartuntatautilakia (1227/2016) kaikilta osin. Palveluntuottajan tulee noudattaa tartuntatautilain säännöksiä henkilökunnan rokotuksista, ja palveluntuottajan on noudatettava muun muassa tartuntatautilain tartunnan leviämisen rajoittamista koskevia vaatimuksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa muita sovellettavia lakeja, viranomaisten ja tilaajan ajankohtaisia ohjeita ja sääntöjä viivyttämättä tartuntatautien ehkäisemisessä.

## 18. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksesta (SOTE-uudistuksesta) tai muista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevista uudistuksista tai sopimuksista saattaa seurata muutoksia sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioihin. Myös erilaisten muiden lainsäädännön tai hallinnollisten järjestelyjen johdosta tilaajan tai sen omistajayhteisöjen toiminnassa, toiminta-alueella, toimintamuodossa tai organisaatorakenteessa saattaa tapahtua muutoksia sopimusaikana.

Tilaajalla on oikeus siirtää sopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

Erikseen todetaan, että sopimus siirtyy sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta annetun lain (616/2021) 20 §:n perusteella 1.1.2023 alkaen Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle.

Toimittajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Sopimuksen siirtoon suostuminen edellyttää, että tämän sopimuksen ehdot ja toimitusten sisältö, määrä ja laatu eivät muutu sopimuksen siirron vuoksi.

Jos tämän sopimuksen mukaisen toiminnan järjestämis- tai tuottamisvastuu siirtyy lainsäädäntö-, organisaatio- tai sopimusmuutosten johdosta sopimuksen voimassaoloaikana tilaajalta muulle taholle tai sopimuksen kohdetta koskevassa lainsäädännössä, muussa ohjauksessa tai kuntien organisaatiossa tapahtuu sopimuksen voimassa ollessa tämän sopimuksen kohdetta koskevia muutoksia, voi tilaaja (tai sen seuraajaorganisaatio) irtisanoa tämän sopimuksen päättymään kyseisen vastuunsiirron tai muutoksen ajankohdasta lukien.

Edellä esitetyn lisäksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on Tilaajan toiminnan siirryttyä sille oikeus irtisanoa sopimus kokonaan tai osittain kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla ilmoittamalla siitä kirjallisesti viimeistään 12 kuukauden kuluessa siirtopäivämäärästä laskien.

Sopimuksen lisäys tai muutos on sitova vain, jos siitä on sovittu kirjallisesti sopijapuolten kesken ja molemmat sopijapuolet ovat sen allekirjoituksellaan vahvistaneet.

## 19. SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN

Sopimuksen irtisanomiseen ja purkamiseen sovelletaan tässä Sopimuksessa kohdissa 7 ”Sopimuskausi”, 9 ”Hinnat” ja 18 ”Sopimuksen siirtäminen” sovitun lisäksi JYSE 2014 Palvelut ehtoja.

## 20. ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten keskinäisin neuvotteluin ja viime kädessä Tilaajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

## 21. SOPIMUKSEN LIITTEET JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan ensisijaisesti tätä Sopimusta ja sen jälkeen sen liitteitä seuraavassa järjestyksessä:

1. Liite 1. Maksusitoumuspohja
2. Liite 2. Sopimus henkilötietojen käsittelystä
  - 2.1 Henkilötietojen käsittelytoimien seloste
3. Liite 3. Hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut, päivitetty 2017
4. Liite 4. Palvelun hintaliite

## 22. ALLEKIRJOITUKSET JA SOPIMUSKAPPALEET

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

Uudenkaupungin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystakeskus

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_  
Paikka, päiväys

Attendo Oy

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_  
Paikka, päiväys

\_\_\_\_\_  
Sari Rantanen

Sosiaali- ja terveystjohtaja

\_\_\_\_\_  
Virpi Holmqvist

toimitusjohtaja