

Palvelun tuottamisen yleiset edellytykset ja palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) tai lakia sosiaalipalvelujen valvonnasta ((603/1996) koskevat säädökset.

Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla. Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kaupungille toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista ja palvelujen tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista. Vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungin vastuuhenkilöille kirjallisesti välittömästi muutoksen tapahduttua tai kun se on valmistelussa ja toteutumassa.

Palveluntuottaja huolehtii, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöidensä työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan valvonta

Kemijärven kaupungilla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Palveluntuottajan palveluja valvotaan Kemijärven kaupungin hyvinvointipalvelujen yksityisten sotepalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6 §). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa kuntaa vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoivapalveluiden asiakasturvallisuudesta. Palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista on tiedotettava vuosittain ja samalla ilmaistava valitusten syyt ja valitukseen annetut vastaukset ja tehdyt toimenpiteet.

Palveluntuottajan on sitouduttava toimittamaan vuosittain kunnalle raportti edellisen toimintavuoden toiminnasta. Siitä tulee ilmetä yhteystiedot, henkilökunnan määrä, koulutustaso, täydennyskoulutus, ja tiedot lääkehoitokoulutuksesta sekä tiedot asiakasmääristä. Toimintakertomus on toimitettava kuntaan maaliskuun loppuun mennessä.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen. Asiakas on näin suojattu oikeudella hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon. Hän on osallisena omassa hoito- ja palvelusuunnittelussaan. Asiakas on velvollinen antamaan hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja ja asiakkaalle on annettava häntä koskevat tiedot. Asiakasta koskevia tietoja on käsiteltävä lain edellyttämällä tavalla ja asiakas on oikeutettu oikeusturvakeinojen käyttöön. Erimielisyystilanteessa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen sen kiireellisyyden mukaan välittömästi tai kahden viikon kuluessa. Vastaus on annettava asiakkaan vaatimalla tavalla hänelle itselleen ja kirjallisena Kemijärven kaupungille, hoiva- ja hoitotyönjohtajalle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Hän voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös sosiaaliasiamieheen ja kannella valvontaviranomaisille eli AVI:lle tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kemijärven kaupunki on ostopalvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä. Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kemijärven kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kemijärven kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemijärven kaupungille. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kemijärven kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemijärven kaupungin pääarkistovastaavalle, os. Hallituskatu 4, 98100 Kemijärvi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös mahdollista alihankintasopimusta tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Hoito-, palvelu- ja kuntouttamissuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palveluntarpeen arviointiin, kirjalliseen hoito-, palvelu- ja kuntouttamissuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoillon lainsäädännön mukaisesti (esim. asiakaslaki 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveydentilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma.

Tilaajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntouttamissuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista rajoittavien menetelmien käytöstä ei ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015). Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan asiakasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (mukaan lukien suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Ateriat

Asukkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuositusten mukaisella ateriarytmillä, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkailla. Hoitohenkilökunta huolehtii huonokuntoisten asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiukkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä erikseen asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asukkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista.

Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Yksityisellä palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytyt hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joihin hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialkohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi. Asumispalveluyksikössä seurataan säännöllisesti vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja.

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaalla ja tarvittaessa hänen omaisellaan tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkuväylät esteettömiä. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ne dokumentoidaan. Yksityisillä palveluntuottajilla tulee olla esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet. Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasunnon yksikössä elämänsä loppuun asti. Tällä pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon. Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse. Palveluntuottajan varustukseen kuuluvista tavan omista apuvälineistä sovitaan tilaajan ja tuottajan kesken.

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelu

Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä vastaa palveluntuottaja. Terveyspalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilasta on jatkuva päivittäinen seuranta ja arviointi. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.). Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan.

Suun terveydenhuollon palvelut (mm. hammashuolto, suuhygienistin tarkastukset ym) järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaalle varataan aika jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Kemijärven kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Em. menettelyistä sovitaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmassa.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa velottaa erillistä maksua.

Asukkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Palveluyksikkö pystyy järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta lääkäri ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut sopimalla asiasta terveyskeskuksen johtavan lääkärin kanssa tai järjestämällä lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut Valviran ohjeen (7/2013) mukaisesti.

Toimintayksikön johto kantaa kokonaisvastuun lääkehoidon toteutumisesta, jota ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito-/palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Palvelu-, hoito- ja kuntouttamissuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Mikäli palveluntuottaja vastaa lääkehuollosta, se vastaa myös mahdollisista apteekin erillisen annosjakelun kustannuksista. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääkehoito), joka toimii käytännön työvälineenä asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa.

Lääkehuoltosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus.

Tilat

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle, lukuun ottamatta lyhytaikaista kuntoutusjaksoa. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviraston hyväksymät. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnan mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asukkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asukkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asukkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asukkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan kodin siisteydestä. Siivouksesta peritään erillinen maksu. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asukashuone siivotaan kerran viikossa ja siistitään tarvittaessa useammin

Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta. Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilmeen on oltava siisti.

Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen. Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista vastaa asukas.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asukkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii palveluntuottaja ja kustantaa asukas, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisena lääkinnällisenä kuntoutusvälineenä. Lyhytaikaisen kuntoutusjakson asiakkaan huone tulee olla kalustettu.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelma sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalityilat.

Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi

Henkilöstöllä on oltava Valviran/aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan.

Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa (272/2005) ja asetuksessa (608/2005).

Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja /tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto.

Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Vastuuhenkilön tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöstön ammattipätevyys Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön pätevyys Suosikki- ammattihenkilörekisteristä. Suosikki-rekisteri on tullut käyttöön 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Henkilöstömitoitus tulee olla uuden 1.10.2020 astuneen Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/20) mukainen (vanhuspalvelulaki). Mitoituksen on 1.10.2020 alkaen oltava vähintään 0,5 työntekijää asiakasta kohti. Vuoden 2021 alusta henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,55 ja vuoden 2022 alusta vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti. Henkilöstömitoitus vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti tulee täysimääräisesti voimaan 1.4.2023. Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö.

Välitön asiakastyö eli hoitotyö ja välillinen asiakastyö eli ns. tukityö erotetaan toisistaan. Muutoksen myötä välilliseen työhön eli siivoukseen, ruoanlaittoon ja pyykinpesuun varataan muuta henkilökuntaa kuin hoitohenkilökuntaa. Välillistä työtä eli tukipalveluja ei oteta huomioon mitoituksessa, vaan siihen on varattava erillinen resurssi.

Mitoitukseen lasketaan välittömään asiakastyöhön osallistuvat työntekijät, joita ovat sairaan- ja terveydenhoitajat, geronomit, fysio- ja toimintaterapeutit, kuntoutuksen ohjaajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat, sosionomi (AMK), kotiaavustajat ja kodinhoitajat, hoiva-avustajat ja hoitoapulaiset, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät, toimintayksiköiden vastuuhenkilöt, kuten osastonhoitajat.

Hoiva-avustajat työskentelevät lähtökohtaisesti hoidon ja hoivan avustavissa tehtävissä, jotka liittyvät vanhusten perustarpeista huolehtimiseen, kuten esimerkiksi peseytymiseen ja ruokailuun sekä asiointeihin. Kun hoiva-avustajat tekevät välillistä työtä, heitä ei lasketa mukaan henkilöstömitoitukseen. Heidät lasketaan mitoitukseen vain välittömän asiakastyöajan osalta. Hoiva-avustajat eivät voi olla työvuorossa yksin eivätkä osallistua lääkehoidon toteuttamiseen ilman asianmukaista lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista. Hoiva-avustaja ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölainsäädännössä tarkoitettu ammattihenkilö.

Opiskelijat koulutusmuodosta riippumatta saavat osallistua välittömään asiakastyöhön silloin, jos he ovat työsopimussuhteessa toimintayksikköön ja heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin. Tarkoituksenmukaista kuitenkin on, että työsopimussuhteessa työnantajaan toimivat lähihoitajan opintoja suorittavat opiskelijat lasketaan mitoitukseen siinä vaiheessa, kun heidän osaamisensa katsotaan riittäväksi lähihoitajan tehtäviin. Oppisopimuskoulutuksessa merkittävä osa koulutuksesta tapahtuu käytännön työympäristössä ja tällöin on huolehdittava, että opiskelija saa koulutuksen aikana lähihoitajan tehtävissä tarvittavat taidot. Opiskelijan osaamisen riittävyyden arvioi aina viime kädessä työnantaja. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (vrt. sairaanhoitaja, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esim. kesälomansijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan.

Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitajaopintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja opiskeluissa on suoritettuina hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Jokaisessa työvuorossa on aina oltava riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä eikä henkilöstö sen vuoksi saa koostua pelkästään seuraavista työntekijöistä: fysio- ja toimintaterapeutit, kuntoutuksen ohjaajat, kotiaavustajat, hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät tai opiskelijoista. Työnantaja vastaa siitä, että toimintayksikössä on aina asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Myös erityistilanteet, kuten saattohoito, on otettava huomioon asianmukaisen ja riittävän henkilöstörakenteen varmistamiseksi.

Sairaanhoitaja on paikalla asukkaiden käytettävissä minimissään virka-aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Vanhuspalvelulain 21 §:n säännökset toimintayksikön johtajan velvoitteista on otettava huomioon henkilöstön osaamista ja tehtäviä sekä henkilöstörakennetta arvioitaessa. Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan lain 13, 14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita sekä että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Vanhuspalvelulain 20 §:n 1 momentissa on perussäännös toimintayksikön henkilöstöstä. Sen mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan lain 3 a §:n 1 momentissa tarkoitetut välittömään asiakastyöhön osallistuvat työntekijät. Toteutuneeseen henkilöstömitoitukseen ei lasketa vapaapäivillä, lomalla tai sairaana olevia työntekijöitä. Ainoastaan toteutuneet työtunnit otetaan huomioon.

Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asukkaan, hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden asukkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomenkielen taito. Riittävä kielitaito edellyttää, että kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukasta koskevat asiakirjamerkinnot.

Perehdyttäminen on lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennysveloitteen mukaisesti. Asumispalveluyksikön esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen.

Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestetään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Asumispalveluyksikön esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Yksikön henkilöstölle on järjestettävä lakisääteinen työterveyshuolto.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta noudattamisesta.

Turvallisuus

Tehostetun asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asukas saa halutessaan yhteyden henkilökuntaan ympärivuorokauden joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön kulunvalvontajärjestelmä, kun asukas sitä tarvitsee. Yksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajakäynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisten hyväksymä kirjallinen yksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuusselvityksen laatimista mm. sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolaitokset) sekä asumisyksikön muotoon järjestetyssä palvelu- ja tukiasunnoissa ja muissa näihin verrattavissa asuinrakennuksissa ja tiloissa, joissa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi (palvelu- ja tukiasuminen). Poistumisturvallisuusselvityksestä tulee olla pelastusviranomaisen arvio. Kohteet, joissa on puutteita, on saatettava pelastuslain 20 §:n vaatimalle tasolle pelastusviranomaisen hyväksymän poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelman mukaisesti määrääjassa.

Asumispalveluyksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoitusten toteutumisesta tilaajalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumispalveluyksiossö on huolehdittava asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Yksikössä on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen suunnitelmaa väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisairaahan asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Laadunhallinta

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimukset. Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asukkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritellyt. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritellyt. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoitosuosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia. Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Asiakastietojärjestelmä ja toimintakyvyn arviointijärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- kirjaaminen sisältää myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveystietokeskuksen ja Hyvinvoinnin laitokselle, joka sisältää AVO-HILMOT THL:n ohjeiden mukaisesti
- asiakkaan palveluntarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemijärven kaupungin kanssa palvelu-, hoito- ja kuntouttamissuunnitelman päivittämisessä RAI- / RAVA-toimintakyky mittarilla (tai muulla arvioinnilla)

Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttövaihtoehdot:

- 1) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen tuen.
- 2) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan kyseiseen tarkoitukseen suunniteltuun asiakastietojärjestelmään, toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa ja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Asiakkaan toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemijärven kaupungille lopullista arkistointia varten.

Lähtökohtana on, että palveluntuottaja hankkii työvälineet (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus).

Tilaajan asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä ja käyttöoikeuksista sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä ja siitä tehdään erillinen sopimus.

RAI- / RAVA – arviointijärjestelmä

RAI-järjestelmä tulee olla käytössä viimeistään 1.4.2023. Palveluntuottaja voi hankkia RAI - / RAVA -arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta. Mikäli tuottaja ottaa RAI- / RAVA –arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta, kustannuksista vastaa tuottaja.