



HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

1.9.2019

PSOP

Seudullinen palveluseteli

Lieto

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet**SISÄLLYSLUETTELO**

1.	<i>Soveltamisala</i>	4
2.	<i>Määritelmät</i>	4
3.	<i>Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet</i>	5
3.1	Asiakkaan asema	5
3.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	5
4.	<i>Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet</i>	6
5.	<i>Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat</i>	7
5.1	Yleistä	7
5.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	7
5.3	Tietojen anto ja ylläpito	8
5.4	Palveluvaraus	9
5.5	Tapahtumakirjaus	9
5.6	Maksatus	9
6.	<i>Kunnan velvoitteet ja oikeudet</i>	10
7.	<i>Palvelun laatuvaatimukset</i>	11
7.1	Palvelun yleiset vaatimukset	11
7.2	Henkilöstö	11
8.	<i>Palvelun tavoite ja sisältö</i>	12
9.	<i>Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu</i>	13
10.	<i>Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen</i>	13
10.1	Palvelukerran peruutus	14
10.2	Palvelun virhe ja viivästyminen	14
10.3	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	15
10.3.1	Oikaisu ja hyvitys	15
10.3.2	Sopimuksen purku	15
10.3.3	Vahingonkorvaus	15
10.4	Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	16
11.	<i>Palvelun laskutus asiakkaalta</i>	16
12.	<i>Laadun hallinta ja valvonta</i>	17

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

13.	Rekisterinpito ja salassapito	19
13.1	Rekisterinpito, roolit ja vastuut	19
13.2	Salassapito	19
13.3.	Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus	20
14.	Muut erityiset määräykset	20
14.1	Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	20
14.2	Hintojen muutos ja hinnanmuutosesitys	20
15.	Arvonlisäverotus	21
16.	Sääntökirjan muuttaminen	21
17.	Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset	21
18.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	22
19.	Sääntökirjan voimassaoloaika	23
20.	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	23

LIITTEET:

Liite 1. Liiteluettelo

Liite 2. Käsittelytoimen kuvaus

Liite 3. Tietosuojasopimus

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

1 SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2 MÄÄRITELMÄT

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämä sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.
- 2) Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta palvelusta.
- 5) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.
- 6) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuuluvia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- 7) Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyin tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi, parastapalvelua.fi

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

- 8) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET

3.1 ASIAKKAAN ASEMA

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun saamisen kriteerit.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle viranhaltijapäätös. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas voi antaa saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarjan, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa päätöksen. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan ja viranhaltijapäätöksen tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelun tarve ja palvelunsaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2 ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelusuunnitelman laadinta; tietojen antovelvollisuus, ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturva-keinojen käyttö.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaisista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksosta, lomamatkasta tms. Mikäli sovittua aikaa ei ole peruttu, tai asiakas ei ole sovitusti paikalla, niin hän menettää sovitun ajan hänelle myönnettyistä palveluista.

Asiakas voi hakea muutosta saamaansa palvelusetelipäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveystoimikunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi olla myös yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- asiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti PSOPin välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. PSOPin välityksellä annettuun palautteeseen tai reklamaatioon palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Myös muuhun palautteeseen tulee vastata välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle lisäksi hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

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

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

4 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisiä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Vähimmäisvaatimuksena henkilökohtainen apu –palvelussa on, että palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnastaan kunnalle, jossa palvelua tuotetaan.

Mikäli palvelujen tuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintovirastolta tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta, niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu lupahakemuksessa.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriotte nähtäväksi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §). Tarkistuspäivä ja rikosrekisteriotteen antamispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun. Kaikkien palvelusetelituottajien, jotka eivät vielä kuulu Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun tulee hakeutua ko. palveluun vuoden 2019 aikana.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

5 SÄHKÖISEEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT

5.1 YLEISTÄ

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi – sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämisestä. Kunnan verkkosivuilla osoitteessa www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Palvelusetelit löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohdattaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

5.2 PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistetta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle

Härkätien sosiaali- ja terveysterveyst

hyväksyttäväksi. Tunnistautuminen tulee muuttumaan. Suomi.fi-tunnistus alkaa vuoden 2019 aikana. Suomi.fi-tunnistus ja Katso-tunnistus toimivat rinnakkain vuoden 2019 loppuun asti.

Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on pitänyt liittyä Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suomen Tilaajavastuu Oy:lle on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

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

Muut hakeutumishojeessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

5.3 TIETOJEN ANTO JA YLLÄPITO

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroiden ja erikoismerkkien käyttöä palveluntuottajan nimissä ei tule käyttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

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

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

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

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaa uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveyspalvelut

5.4 PALVELUVARAUS

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysyttyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palveluntapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

5.5 TAPAHTUMAKIRJAUS

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä. Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti kirjoitettava lisätietokenttään ylityksen syy. Jos ylityksestä on sovittu palvelusetelin myöntäjän kanssa, niin lisätietokenttään on kirjoitettava 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. **Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.**

Mikäli palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja ei pysty kirjaamaan tapahtumaa enää lainkaan PSOP:iin, niin vain poikkeustapauksissa palveluntuottajan on mahdollista saada korvaus tehdystä tapahtumasta.

Deadline

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

5.6 MAKSATUS

PSOP -järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

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

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

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

6 KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

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

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOP:n välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheyriyksen jälkeen. Lukkiutuneen tunnuksen avaamisen voi pyytää kunnan yhteyshenkilöltä.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

7 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

7.1 PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalta edellytetään tapahtumakirjaus annettavien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

7.2 HENKILÖSTÖ

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu – palvelun antamiseen.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

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

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta. Henkilöstövuokraaminen ja/tai välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

8 PALVELUN TAVOITE JA SISÄLTÖ

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu –palvelu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Avun tarve tulee olla todettu palvelusuunnitelmassa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- vakituinen avustaminen
- vakituisen avustajan äkillinen sairastuminen tai muu ennakoimaton / odottamaton este (välttämättömän avun turvaaminen päivittäisissä toimissa)
- lyhykestoinen, säännöllinen avun tarve
- tilapäinen, ennakoitava apu vakituisen avustajan työn lisäksi (esim. matka)

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeiden muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveyst

9 PALVELUJEN MYÖNTÄMINEN JA HINNOITTELU

Palveluseteli myönnetään joko kertaluonteisesti, määräaikaisesti tai toistaiseksi. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista, palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

	klo	€/t
Arkisin ja lauantaisin	6 – 23	21,00
Arkisin ja lauantaisin	23 – 6	26,30
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	6 – 23	42,00
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	23 - 6	42,00

Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestään muulla tavoin.

10 SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPI- MUKSEEN

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

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

Mikäli palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin (kts. 17. Hyväksymisen muutokset ja toiminnan peruutukset).

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

10.1 PALVELUKERRAN PERUUTUS

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

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

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

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

10.2 PALVELUN VIRHE JA VIIVÄSTYMINEN

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

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

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

10.3 PALVELUN VIIVÄSTYMINEN JA VIRHEEN SEURAAMUKSET

10.3.1 Oikaisu ja hyvitys

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

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

10.3.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

10.3.3 Vahingonkorvaus

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

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisääntyä aiheuttomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

10.4 REKLAMAATIO, PALAUTE JA SEURANTARAPORTTI

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyimisestä tai havaitsemastaan virheestä koh- tuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liitty- vät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti PSOPin välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeis- tään kahden viikon sisällä PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kir- jallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liit- tyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, jos mahdollista niin PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laa- tuindeksi.

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluoontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saa- dun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jot- ka eivät vastaa asiakkaan suunnitelmaa tullaan hylkäämään.

11 PALVELUN LASKUTUS ASIAKKAALTA

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

Palveluntuottaja ei laskuta kuntaa. Toteutuneiden palvelutapahtumien maksatus suoritetaan PSOPin avulla automaattisesti. Palvelusetelin laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella. Matka-ajasta ja mat- kakilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukai- sesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun sähköisessä järjestelmässä. Kunta määrittelee toimintatavat.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa varattuihin henkilökohtaisen avun palveluihin.

12 LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystoimen lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP:n välityksellä, että kunnan mahdollisesti tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi oma- ja valvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon. Mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOP:n välityksellä. Kts. 17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

12.1 PALVELUNTUOTTAJAN OMAVALVONTA

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja oma- ja valvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Oma- ja valvontasuunnitelma tulee olla allekirjoitettu ja päivätty.

Härkätien sosiaali- ja terveystoimet

Omaohjelmien menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteutettava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omaohjelmasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan (ja alihankkijoiden) kanssa, ja että sitä noudatetaan.

12.2 VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin:

- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- ajantasaiset omaohjelmasuunnitelmat
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat toimintayksikköä koskevat tiedot
 - asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet. Vanhojen palveluntuottajien, joiden tiedot eivät vielä päivity Luotettava Kumppani -ohjelmasta, tulee siirtymä vaiheessa toimittaa seuraavat asiakirjat PSOPiin (koskee vuonna 2019 tehtäviä päivityksiä, vuoden 2020 osalta tiedot saadaan Luotettava Kumppani -ohjelmasta)
- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta.

Luotettava Kumppani- ohjelmaan liittyneiden ei tarvitse päivittää verotus- ja työeläketietojaan, eikä vastuuvakuutustietojaan. Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan tulee antaa Tilajavastuu Oy:lle valtakirja tiedon saamiseksi. Mikäli valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen voimassaolosta tulee päivittää tieto PSOP:n

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä, tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana, kuin edellä mainittuna. Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

13 REKISTERINPITO JA SALASSAPITO

13.1 REKISTERINPITO, ROOLIT JA VASTUUT

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsitteijänä rekisterinpitäjän lukuun.

Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan rekisteriin, minkä ylläpitäjänä kunta toimii. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. (Vammaispalvelujen toimintoon PL 24 21421 Lieto)

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2 SALASSAPITO

Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan (ja sen alihankkijan työntekijät) työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

13.3. TETOSUOJASOPIMUS JA KÄSITTELYTOIMENKUVAAUS

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä: Käsitteilytoimen kuvaus (liite 2), ja Tietosuojasopimus (liite 3). Palveluntuottajan on laadittava tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan. Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 2. Mikäli tämä liite ja Tietosuojasopimus ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön, sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

14 MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET

14.1 TIETOJEN ANTO JA VASTUUHENKILÖT

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti: psop@lieto.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta sähköisessä järjestelmässä.

14.2 HINTOJEN MUUTOS JA HINNANMUUTOSesitys

Palvelusetelin kattoarvon korottamisesta päätetään sosiaali- ja terveystoimikunnassa. Korottamisesta annetaan tieto hyväksytyille palveluseteliyrittäjille.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOP:iin 31.10. mennessä. HUOM! Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassaoleviksi, ei määräaikaisiksi muutoin kuin erikseen sovituissa tilanteissa. Mikäli palveluntuottaja ei toimita hinnan muutoksia määräpäivään mennessä ei hinnan korotuksia hyväksytä.

Hinnan alennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOP:iin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Härkätien sosiaali- ja terveysterveyspalvelut

15 ARVONLISÄVEROTUS

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltuna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys. Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta: Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2.4.2019.

16 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOP:sta saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä kirjaamoon, kirjaamo@lieto.fi, Liedon kunta kirjaamo, PL 24, 21421 Lieto.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa:

www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveysterveyspalvelut/Palvelusetelit

17 HYVÄKSYMISEN PERUUTUS JA TOIMINNAN MUUTOKSET

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja ei pidä tietojään ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä. Toiminnan lopettamisesta, muutoksesta, supistamisesta, sisällön muutoksesta tai toiminnan keskeyttämisestä sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon kirjaamo@lieto.fi, PL 24, 21421 Lieto **sekä** psop@lieto.fi –sähköpostiin.

Jos muutos koskee **enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen** muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee **6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen** muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee **yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta** ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, henkilökohtaisen avun palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta ja tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta kunnalle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään. ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

18 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

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

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

19 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa 01.09.2019 alkaen toistaiseksi.

20 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Liitteet:

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyinä.

Liite 2 Käsittelytoimen kuvaus

Liite 3 Tietosuojasopimus

Härkätien sosiaali- ja terveysterveyspalvelut

Osa pyydetyistä liitteistä tulee PSOP:sta, kun palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani – palveluun, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakeutumiseensa.

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ENNEN SEN lähettämistä kunnalle.

<p>Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta</p> <ul style="list-style-type: none"> – yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI <p>Härkätien sosiaali- ja terveysterveyspalveluilta saatu päätös, jossa on todettu henkilökohtainen apu- palvelunne ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> – Veronviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty – Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty 	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
<p>Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)</p> <p>TAI</p> <p>Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin em. todistus tulee liittää PSOP:iin</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>Sosiaalihuoltolain mukainen omavalvontasuunnitelma</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>Toimintakertomus</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>Tietosuojaselosteet</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan, joka ei ole liittynyt Luotettava Kumppani –ohjelmaan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin:

- Veronviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus voimassaolosta

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani-ohjelmaan, niin tällöin em. liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOP:iin automaattisesti.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Toimintakertomus, joka sisältää mm.
 - Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuviineen
 - Palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
 - Tilinpäätös

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.



Käsittelytoimien kuvaus

Liite 2

1. Osapuolet

Liedon kunta (myöh. kunta)
Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Liedon kunnan hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Liedon kunnan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Liedon kunnan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Liedon sosiaali- ja terveystieteiden ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kunnan puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määrittelyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

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

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.

TIETOSUOJASOPIMUS

Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palvelusetelituottaja käsittelee Liedon kunnan (myöh. myös kunta) henkilötietoja kunnan puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvauksen, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen.

Liedon kunta on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kunnan ja palvelusetelituottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja kunnan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kunnan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palvelusetelituottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

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

Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Liedon kunta on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Liedon kunnan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joita kunta vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai sääntökirjassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Liedon kunta vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja kunnan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Palvelusetelituottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että kunnan henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan ja sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Palvelusetelituottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaan palveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteys henkilön kunnan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty oma-avontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja saattaa kunnan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kunta tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palvelusetelituottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla kunnan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kunnalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palvelusetelituottaja avustaa kuntaa, jotta kunta pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kunnan tai sen valtuuttaman auditoinnin suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Kunnan ohjeet

Palvelusetelituottaja noudattaa kunnan henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kunnan kirjallisia ohjeita. Kunnan vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä kunnalle, jos kunnan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kunnan on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamia henkilö-
tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita
kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

Palveluhenkilöstö

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus
käsitellä kunnan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa sovittuja salas-
sapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy
kunnan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja
käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kunnan ohjeiden mukaisesti.

Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät
henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

Jos palvelusetelituottajan alihankkija käsittelee kunnan henkilötietoja, alihankkijan käyttämi-
nen edellyttää, että palvelusetelituottaja on allekirjoittanut alihankkijan kanssa sopimuksen
siitä, että sääntökirjan ehtoja liitteineen noudatetaan, erityisesti huomioiden Käsittelytoimien
kuvauksen ja Tietosuojasopimuksen.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kunnan tar-
kastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluseteli-
tuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle
asetettuja velvoitteita. Jos kunta perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei
täytä tietosuojavelvoitteitaan, kunnalla on oikeus vaatia palvelusetelituottajaa vaihtamaan ali-
hankkijaa.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että kaikissa palvelusetelipalveluissa ei ole sääntökirjan
mukaan lainkaan mahdollista käyttää alihankkijoita.

Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palvelusetelituottajalla on oikeus käsitellä
kunnan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityis-
ehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista kunnan
henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Palvelusetelituottajaa ei saa siirtää kunnan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava kunnalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamaan kunnalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palvelusetelituottajan on annettava kunnalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiasa lisätietoja;
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista;
- kuvaus toimenpiteistä, joita palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.