



**LIETO**

# KOTIHOIDON PALVELUSETELIN

## SÄÄNTÖKIRJA

1.9.2019

PSOP

Seudullinen palveluseteli  
Lieto

**SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1. Soveltamisala</b>	<b>4</b>
<b>2. Määritelmät</b>	<b>4</b>
<b>3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot</b>	<b>5</b>
3.1 Asiakkaan asema	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
<b>4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet</b>	<b>7</b>
<b>5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopjärjestelmään liittyvät toimintatavat</b>	<b>8</b>
5.1 Yleistä	8
5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja palveluntuottajien valvonta	8
5.3 Tietojen anto ja ylläpito	9
5.4 Palveluvaraus	10
5.5 Tapahtumakirjaus	10
5.6 Maksatus	11
<b>6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet</b>	<b>11</b>
<b>7. Palvelun laatuvaatimukset</b>	<b>12</b>
7.1 Palvelun yleiset vaatimukset	12
7.2 Henkilöstö	13
<b>8. Palvelun tavoite ja sisältö</b>	<b>14</b>
<b>9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat</b>	<b>16</b>
<b>10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen</b>	<b>17</b>
<b>11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut</b>	<b>18</b>
<b>12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen</b>	<b>18</b>
12.1 Palvelukerran peruutus	18
12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen)	19
12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen	19
12.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	20
12.4.1 Oikaisu ja hyvitys	20
12.4.2 Sopimuksen purku	20
12.4.3 Vahingonkorvaus	20
12.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	21
<b>13. Palveluiden laskutus asiakkaalta</b>	<b>21</b>
<b>14. Laadun hallinta ja valvonta</b>	<b>22</b>
14.1 Palveluntuottajan omavalvonta	23
14.2 Vuosittain päivitettävät liitteet	24
<b>15. Rekisterinpito ja salassapito</b>	<b>25</b>
15.1 Rekisterinpito, roolit ja vastuut	25
15.2 Salassapito	26
15.3 Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus	26
<b>16. Hinnastot ja hinnastojen muutos</b>	<b>27</b>
<b>17. Verotus</b>	<b>27</b>
17.1 Tuloverotus	27
17.2 Arvonlisäverotus	27
<b>18. Sääntökirjan muuttaminen</b>	<b>27</b>
<b>19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus</b>	<b>29</b>
<b>20. Sitoumuksen voimassaoloaika</b>	<b>29</b>

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö .....	29
--	----

### LIITTEET

Liite 1. Liiteluettelo

Liite 2. Kotihoidon palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Liite 3. Käsittelytoimien kuvaus

Liite 4. Tietosuojasopimus

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

### 1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

### 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli) jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- 2) Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, lapsiperheille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pysyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja terveydenhuoltolaki 25 §).
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 4) Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
- 5) Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
- 6) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 7) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää ko. toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

- 8) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas omaehtoisesti hankkii ja myös maksaa itse.
- 9) Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi), parastapalvelua.fi.
- 10) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

## 3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 3.1 Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon pääsyn kriteerit.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

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

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP:sta. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

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

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelin, hoitosuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

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

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

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan muihin kunnan palveluihin.

### **3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta, molemminpuolisen tietojen antovollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveystalvetkunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

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

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

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

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

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviraanomaisen toimiluvan kyseisessä kunnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Alle 18-vuotialle palvelua tarjoavien yritysten tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Tarkistuspäivä ja rikosrekisteriotteen antamispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Kotihoidon palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun.

Kaikkien palvelusetelituottajien, jotka eivät vielä kuulu Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun tulee hakeutua ko. palveluun vuoden 2019 aikana.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, julkaisun osoite: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6>) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lisäksi sen henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma tulee olla allekirjoitettu ja päivätty.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

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

Kotihoidon palveluntuottaja ei voi hankkia palveluita alihankintana kuin poikkeustapauksissa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkijat täyttää vaatimukset.

## Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon 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), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

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

## 5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostojärjestelmään 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 (sekä <https://www.youtube.com/channel/UCwhFeEgCBtBluQGYeFK1AEA>), jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä. Liedon verkkosivuilla osoitteessa [www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Palvelusetelit](http://www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Palvelusetelit) löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

### 5.2 *Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus 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



## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistetta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

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

## Tilaaavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suomen Tilaaavastuu 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 hakeutumisoheessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmenttuna.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

## 5.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoimien 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 vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitään.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

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

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

### 5.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn 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.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä ei palveluntuottaja enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, niin vain poikkeustapauksissa voi korvauksen tehdystä tapahtumasta siinä tapauksessa enää saada.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

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.**

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

#### Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

tämän jälkeen, myöhästy 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 kirjatamista 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.

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

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty 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 1 - 4 kohtien 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 PSOPin 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 lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

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

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## 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 ja keskeiset laatuvaatimukset.

Kotihoidossa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia. Omavalvontasuunnitelma tulee olla allekirjoitettu ja päivätty.

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

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevia suosituksia.

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

Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritetty kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakir-

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

joja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- puolivuositain asiakkaan kokonaistilanteen arviointi ja kirjaaminen hoitotyön yhteenvetona asiakkaan hoitosuunnitelman tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Hoitotyön yhteenveto toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle yksikölle kirjallisena.
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (sähköinen ohjelma, ilmaiseksi THL:ltä).

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyytäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen henkilön kanssa. Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy tai alittuu, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun.

## 7.2 Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994 ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) mukaisia vaatimuksia.

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

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilöstöllä on riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelmassa tulee linjata mitä lääkehoidon tehtäviä kukin ammattiryhmä voi koulutuksensa ja osaamisen varmentamisen pohjalta toteuttaa.

Palveluntuottajalla tulee olla tiedot lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan voimassa olevista lääkeluvista.

Terveystenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveystenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen ja osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, niin hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty.

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

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoisia. Kaksikielisessä kunnassa asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

## 8. Palvelun tavoite ja sisältö

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Palveluun sisältyy henkilökohtainen hoiva ja hygienia, hygieniaan liittyvät tehtävät, ravitsemuksesta huolehtiminen, kodinhoidolliset tehtävät, asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen, lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti, terveysten edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta, pyykkihuoltoon liittyviä tehtäviä, kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät, yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa sekä mahdollisesti yöhoito.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

Hoidon toteuttamisessa tulee huolehtia aseptisesta työskentelytavasta ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät esimerkiksi hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojainten käytön. Moniresistenttien bakteerin kantajien osalta tarvittavat toimitatavat on selvitettävä tilannekohtaisesti. Palveluntuottajien hygieniaoheistuksista vastaa VSSHP:n sairaalahygieneia- ja infektion torjuntayksikkö.

Palvelunsisältö on tarkemmin määritelty palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä kunnan kotihoidon henkilöstön kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä arvioidaan palveluiden tarve käyttämällä RaVa tai RAI-arviointia sekä asiakkaan tarpeen mukaan muita arviointeja, kuten MNA tai MMSE.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia joko niin, että asiakas ei tarvitse enää kaikkia niitä palveluita, jotka on arvioitu tarpeelliseksi palvelusetelipäätöksen yhteydessä tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Kotihoidossa asiakkaan sairaanhoidollisesta toteuttamisesta vastaa kotihoidon lääkäri, terveysaseman lääkäri tai muu lääkäri. Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetun sairaanhoidon osalta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottajan vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kunnan asiantuntijoiden, kuten auktorisoidun haavahoitajan tai diabeteshoitajan palveluja ja hänelle voidaan hakea kuntouttavaa päivätoimintaa tai lyhytaikaishoitajaksoja kotona asumisen tukemiseksi.

Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoidtaja on. Vastuuhoidtaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.

Palveluntuottajan suorittama kotihoidon palvelu tulee toteuttaa toimintakykyä edistävän työtapen mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Kunta järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta yksiköstä, josta palvelusetelit on myönnetty. Tilausta tehdessä palveluntuottajalla on oltava selvillä tilat-

## **Härkätien sosiaali- ja terveystalvet**

tavien tuotteiden tarkat tiedot mm. tilausnumero (REF-numero), tilattavien tarvikkeiden määrä ja koko.

Hoitotarvikkeina myönnetään pitkäaikaisten sairauksien hoitoon tarkoitettuja, hoitosuunnitelman mukaisia tarvikkeita, esimerkiksi diabeteksen tai haavojen hoitoon tarkoitettuja tarvikkeita. Lisäksi jaetaan keskivaikean tai vaikean virtsainkontinenssin hoitoon tarkoitettuja hygieniasuojia yksilölliseen tarpeen arvioon perustuen.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki). Asiakasta tulee avustaa tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta.

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet hoitaa asiakkaita arkisin, viikonloppuisin ja pyhisin eri vuorokauden aikoina asiakkaan tarpeen mukaan.

## **9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat**

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he kotona selviytyäkseen tarvitsevat toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissaan ja hoidoissaan.

Kohderyhmänä ovat kotihoidon asiakkaat, omaishoidon tukea saavat asiakkaat ja vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin saavat asiakkaat sekä sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on hoitoneuvottelussa selvitetty.

Rintamaveteraanit ja sotainvalidit ovat myös erityisryhminä palveluseteliasiakkaina. Heidän palvelunsa suunnitellaan erityisesti heidän tarpeidensa ja valtiokonttorin edellytysten mukaisesti. Työskentely näiden ryhmien kohdalla edellyttää vahvaa yhteistyötä asiakkaan, omaisten, kunnan työntekijöiden ja palveluntuottajan välillä.

### **Säännöllisen kotihoidon palveluseteli**

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoidon pääsyn kriteerit. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

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

### **Tilapäisen kotihoidon palveluseteli**



## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta, poliklinikalta tai lääkärin vastaanotolta kotiutuvalle asiakkaalle, kun kyseessä on kertaluontoinen pääsääntöisesti sairaanhoitollinen toimenpide esim. leikkauksen jälkeen perushoidossa avustaminen ja pienet hoitotoimenpiteet, tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtumasarja (esim. silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta). Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin asiakas voi saada niissä tapauksissa, kun hän ei kuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään terveysaseman palveluja.

Tilapäinen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää kotihoidon asiakkaille hoitoon ja huolenpitoon kunnan kotihoidon kriteerien mukaisesti.

## 10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä arvioidaan samalla palvelusetelin tarve. Arvioinnin tekee kunnan työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palvelusetelin lähtöarvo on 27 euroa/tunti. Alin palveluseteliarvo on 7 euroa/tunti.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

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

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteähintainen, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Tilapäinen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti noin kuukaudeksi.

Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää myös kotihoidon asiakkaille, joiden luona käydään säännöllisesti (esimerkiksi kaksi kertaa kuukaudessa). Asiakas ei vielä tarvitse viikoittaista apua, vaan selviää esimerkiksi kontrollikäyntien turvin kotona.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista, kuten vaikeavammaisten asumispalvelut, on säädetty asiakkaalle maksuttomaksi. Näissä palveluissa palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta.

## Härkätien sosiaali- ja terveystyöt

### 11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta.

### 12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOP:sta tulostamansa asiakkaan omavastuuerittely. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa raha-asioiden hoidosta ja asiakkaan avainten hallinnasta.

Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

#### 12.1 Palvelukerran peruutus

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

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

## **Härkätien sosiaali- ja terveystalvet**

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, joltuvasta 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 peruuntuneista käyntikerroista.

## **12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen)**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

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

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin

## **12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen**

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

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä 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 sovituksessa aikataulussa.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

### **12.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset**

#### 12.4.1 Oikaisu ja hyvitys

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

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

#### 12.4.2 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).

#### 12.4.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa 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 lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

### **12.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti**

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivetyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivetyksettä. PSOP:iin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseen vastauksen. 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 laatuindeksi.

#### **Seurantaraportti**

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

## **13. Palveluiden laskutus asiakkaalta**

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOP:sta tulos-tettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

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

Kotihoidon palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOP:ssa oleviin kotihoidon palveluihin.

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, väline- yms. lisiä.

Jos laskutetaan kilometrikorvauksia, niin enimmäiskorvaus on 0,43 €/km.

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

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

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Omavastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Esim. jos käynti on klo 10.00 - 10.22, niin käynnin pituus on 22 minuuttia ja käynti tulee kirjata edellä mainitusti PSOPiin.

## 14. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvonta viranomaisina.

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

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP:n välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämässä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä, jotka eivät ole PSOP:ssa, sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta.

## **Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut**

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon. Mm. yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOP:iin. Kts. 19. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

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

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää mm. keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen ja koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen. Lisäksi tarvitaan tiedot täydennyskoulutuksesta, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määristä sekä tilinpäätöksestä.

### **14.1. Palveluntuottajan omavalvonta**

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

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

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilö-kunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, jotka sisältyvät osaksi omavalvontasuunnitelmia.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus/toimintaseloste Liedon toimintayksikön toiminnasta.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

### 14.2 Vuosittain päivitetävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat (sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma täydennettynä terveydenhuollon osuuksilla)
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (lomakepohja: tur-ku.fi/palveluseteli -sivuilla)
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko Liedon toimintayksikköä koskevat tiedot
- säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
- keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

Ns. vanhojen palveluntuottajien, joiden tiedot eivät vielä päivity Luotettava Kumppani -ohjelmasta, tulee liittää seuraavat asiakirjat PSOPiin (koskee vuonna 2019 tehtäviä päivityksiä, vuonna 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 työeläketieto-jaan eikä vastuuvakuutustietoaan. Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan tulee antaa Tilaa-javastuu Oy:lle valtakirjan tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen voimassaolosta tulee päivittää tieto PSOPiin.

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



## 15. Rekisterinpito ja salassapito

### 15.1 Rekisterinpito, roolit ja vastuut

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

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 asiakasrekistereihin.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. 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 ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

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

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan hoitopalaute kertaluontoisista tai määrätyn ajan kestävästä hoitopalveluista kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee tiedottaa kunnalle perheen tilanteesta kirjallisesti vähintään 6 kuukauden välein.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee arvioida asiakkaan kokonaistilanne ja kirjata hoitotyön yhteenvetona asiakkaan hoitosuunnitelman asiakkaan tarpeet ja hoidon tavoitteet huomioiden puolivuositain. Hoitotyön yhteenveto toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

yksikölle kirjallisena. Myöntäjän yhteystieto löytyy palveluseteliltä. Palveluntuottajan ja palvelusetelin myöntäjän tulee sopia, mihin osoitteeseen yhteenveto toimitetaan.

Palveluntuottajan lopettaessa toimintansa tulee varmistaa, että kaikki kunnan lukuun pidetyt asiakas- ja rekisteritiedot on siirretty kunnalle.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

### **15.2 Salassapito**

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

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

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

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

### **15.3 Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus**

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

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

# 16. Hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa 31.12.2019 asti.

Palveluntuottajan, joka hyväksytään 1.9.2019 jälkeen, hinnasto on voimassa 31.12.2020 asti.

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

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

# 17. Verotus

## 17.1 Tuloverotus

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

## 17.2 Arvonlisäverotus

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

- Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta; Sosiaalihoitopalvelujen arvonlisäverotus 2.4.2019.

# 18. Sääntökirjan muuttaminen

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

## Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä kirjaamoon, PL 24, 21421 Lieto **sekä** [psop@lieto.fi](mailto:psop@lieto.fi) sähköpostiin.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöstä huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja 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 muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon, PL 24, 21421 Lieto **sekä** [psop@lieto.fi](mailto: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.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta. 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 vuoden aikana palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan.

## 19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka 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 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 20. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.9.2019 alkaen toistaiseksi.

## 21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### LIITTEET:

- |          |  |
|----------|--|
| Liite 1  | Liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakeutumisessa sähköisinä liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyessä liittää PSOPiin. |
| Liite 2  | Kotihoidon palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti  |
| Liite 3. | Käsittelytoimien kuvaus  |
| Liite 4. | Tietosuojasopimus  |

LIITELUETTELO

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

<p>Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin</li> <li>- yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin</li> <li>-</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p> <p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veronviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty</li> <li>- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty</li> </ul>	<p>Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja</p>
<p>Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)</p> <p>TAI</p> <p>Jos palveluntuottaja antanut valtakirjaa, niin em. todistus tulee liittää PSOP:iin</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Sosiaalipalveluiden <b>omavalvontasuunnitelma</b>, täydennettynä kotisairaanhoidon osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla.</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön.</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa Turun toimintayksikköä koskevat tiedot</p> <p>TAI</p> <p>Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuva toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>
<p>Tietosuojaselosteet</p>	<p><input type="checkbox"/> liitedokumentti</p>

**Vuosittain päivitettävät liitteet**

- Laadun hallinta ja valvonta -kohdassa on todettu vuosittain päivitettävät liitteet, jotka tulee päivittää 30.4. mennessä.
- Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin

**KOTIHOIDON PALVELUSETELIN TOIMINTAPERIAATE LYHYESTI****Palvelusetelin myöntäminen**

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon myöntämisperusteet. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää hänelle palvelun muulla tavoin. Kun asiakas ottaa palvelusetelin käyttöönsä, hän (tai hänen edustajansa) ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palvelusetelituottajaan.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Sopimukseen voidaan merkitä myös asiakkaan haluamat lisäpalvelut.

Asiakkaan saama palveluseteli kattaa palvelusetelin arvolla (subventio) palveluntuottajan hinnan joko osittain tai kokonaan.

Asiakas antaa kunnalta saamansa päätöksen, palvelusetelin tai ainakin setelin numeron, hoitosuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman palveluntuottajalle.

Kunta voi edellyttää palveluseteliyrittäjää pitämään paperista seurantaä tehdystä työstä, jotka asiakas kuittaa tehdyksi.

**Asiakaslaskutus**

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisen hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovitun mukaisesti sekä mahdolliset lisäpalvelut.

**Tilitys palveluntuottajalle**

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja. PSOP kerää palvelutapahtumista maksatusaineiston toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palvelutapahtumat tulee merkitä järjestelmään mieluiten heti palvelutapahtuman toteutumisen jälkeen ja kuitenkin viimeistään 5. päivänä seuraavaa kuuta. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua (kunnan maksuehdon mukaisesti).

**KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS****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 risti-riitatilanteissa 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 terveystalvetuiden 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, joista 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 käsitteijänä 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 valvontasuunnitelmaan.

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 vaikutusten arvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkuulemisen 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. Pyyntö voi edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kunnan tai sen valtuuttaman auditoijan 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 salassapitoehtoja 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 käyttäminen 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 tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja 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 alihankkijaa.

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 erityisehdoissa 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 aiheutonta 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.