



# SIIVOUKSEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

1.9.2019  
PSOP

Seudullinen palveluseteli  
Lieto

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

### 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>6</b>
<b>5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat</b> .....	<b>7</b>
5.1. Yleistä .....	7
5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	8
5.3. Tietojen anto ja ylläpito .....	9
5.4. Palveluvaraus .....	9
5.5. Tapahtumakirjaus .....	10
5.6. Maksatus .....	10
<b>6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Palvelun laatuvaatimukset</b> .....	<b>11</b>
7.1. Palvelun yleiset vaatimukset .....	11
7.2. Henkilöstö .....	12
<b>8. Palvelun tavoite, asiakkaat ja sisältö</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo</b> .....	<b>13</b>
<b>10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen</b> .....	<b>14</b>
10.1. Palvelukerran peruutus .....	14
10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen .....	15
10.3. Palvelunviivästyminen ja virheen seuraamukset .....	15
10.3.1. Oikaisu ja hyvitys .....	15
10.3.2. Sopimuksen purku .....	15
10.3.3. Vahingonkorvaus .....	16
10.4. Reklamaatio ja seurantaraportti .....	16
<b>11. Palveluiden laskutus asiakkaalta</b> .....	<b>17</b>
<b>12. Laadun hallinta ja valvonta</b> .....	<b>17</b>
12.1 Palveluntuottajan omavalvonta .....	18
12.2 Vuosittain päivitettävät liitteet .....	18
<b>13. Rekisterinpito ja salassapito</b> .....	<b>19</b>
13.1. Rekisterinpito .....	19
13.2. Salassapito .....	19
13.3. Tietosuojaja käsittelytoimenkuvaus .....	20
<b>14. Hinnastot ja hinnastojen muutos</b> .....	<b>20</b>
<b>15. Verotus</b> .....	<b>20</b>
15.1. Tuloverotus .....	20
15.2. Arvonlisäverotus .....	21
<b>16. Sääntökirjan muuttaminen</b> .....	<b>21</b>
<b>17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset</b> .....	<b>21</b>
<b>18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus</b> .....	<b>22</b>
<b>19. Sääntökirjan voimassaoloaika</b> .....	<b>22</b>
<b>20. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö</b> .....	<b>23</b>

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

### Liitteet

Liite 1. Liiteluettelo

Liite 2. Siivouksen palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Liite 3. Käsitteilytoimien kuvaus

Liite 4. Tietosuojasopimus

## Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

### 1. Soveltamisala

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

Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

### 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan siivouspalveluun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelistä löytyy lisätietoa [www.lieto.fi/psop](http://www.lieto.fi/psop) - sivuilta.
- 2) Siivouspalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltoasetuksen 9 § 2 mom. mukaista tukipalvelua. Palvelusetelillä annettu asunnon perussiivous sisältää niiden asuintilojen siivouksen, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä. Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelukuvauksessa.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Tasasuuruisella ja tulorajoihin sidotulla palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo (subventio) määräytyy sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä ja setelin myöntäminen on määrärahasidonnainen.
- 5) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 6) 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 siivouksen palvelusetelituottajaksi.
- 7) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

- 8) 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 hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi) (yleistä tietoa), [parastapalvelua.fi](http://parastapalvelua.fi) (varsinainen järjestelmä).
- 9) 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 myöntää palvelusetelin palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun saamisen kriteerit.

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 työeläketieto) 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 palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojansa PSOPista täyttämällä puolesta asiainn -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamaan, tämän sääntökirjan tarkoittamaan siivouspalveluun.

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

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

### **3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu; molempuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa 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 sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästykseen tai virheen. Reklamaatio on esitettävä suoraan palveluntuottajalle mahdollisuuksien mukaan PSOPin välityksellä. Asiakas voi myös soittaa, kirjoittaa tai sanoa kasvotusten huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan tulee antaa palautteeseen tai reklamaatioon vastaus viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa PSOPin välityksellä ja/tai kirjallisesti.

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 käräjäoikeudessa.

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

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

## **4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa asetetut vaatimukset.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Siivouksen palvelusetelituottajan tulee olla tehnyt kunnalle ilmoitus sosiaalipalvelujen tai sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottamisesta (vähimmäisvaatimus).

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset kuten TyEL ja/tai YEL tulee olla voimassa (YEL-todistusta ei tarvitse esittää hakeutuessa).

Palveluseteliryttäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun.

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

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

Siivouksen palvelusetelituottaja ei pääsääntöisesti voi hankkia palveluita alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti, niin palveluntuottajan on informoitava palveluseteliasiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

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

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

## 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 doku-

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

menttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi) - sivuilta (sekä <https://www.youtube.com/channel/UCwhFeEgCBtBluQGyeFK1AEA>), jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin psopin käyttämisestä. Kunnan verkkosivuilla osoitteessa [www.lieto.fi/psop](http://www.lieto.fi/psop) löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

### ***5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta***

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [parastapalvelua.fi](http://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-tunnistusta, 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.

#### **Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu**

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Mikäli palveluntuottaja ei ole Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelun jäsen, tulee palveluntuottajan lisätä voimassaolevat ja ajantasaiset vaaditut liitteet hakemukseen niille nimetyille paikoille. Liitteet voi toimittaa vain PSOPiin. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetty liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

Kunta valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään omaloitteisesti. Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu myös palveluntuottajan lakisääteinen valvonta automaattisesti näiden liitteiden osalta. Kunta voi periä palveluntuottajalta maksun lakisääteiseen valvontaan koskien tietojen manuaalisesta tarkastamisesta.



## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

Yritykset, jotka ovat liittyneet Luotettava Kumppani-palveluun, voidaan nostaa palveluntuottajavertailussa etusijalle, tai näiden näkyvyyttä parantaa muuten järjestelmässä.

Kaikilta uusilta palveluntuottajiksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Luotettava Kumppani - palveluun.

### **5.3. Tietojen anto ja ylläpito**

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoimimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Jos palveluntuottaja on aluehallintoviraston sosiaalipalveluiden rekisterissä, niin nimi tulee olla myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisteriin merkitty. Numeroiden ja erikoismerkkien käyttöä palveluntuottajan nimissä tulee välttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

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

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohde-ryhmätieto, 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 palvelusetelitään.

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

### **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.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

### 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. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

#### Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytyt”-tilassa PSOP-järjestelmään 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.

### 5.6. Maksatus

PSOP -järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa 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 haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytyt 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 palveluseteliryttäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämi-

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

sestä 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.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

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

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään 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 sekä keskeiset laatuvaatimukset suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka on päivätty ja allekirjoitettu.

Toimintansa aloittavalla palveluntuottajalla tulee olla toimintasuunnitelma ja jo toiminnassa olleelle palveluntuottajalla tulee olla toimintakertomus.

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

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden 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 tietosuojalainsäädännössä (1050/2018). EU:n yleisessä tietosuojalainsäädännössä (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

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

Palveluntuottajan on otettava uusia asiakkaita vastaan mahdollisimman pian palveluntilaamisesta.

### 7.2. Henkilöstö

Henkilökunnalla tulee olla riittävä siivousalan koulutus tai muu tehtävään tarvittava osaaminen.

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

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan, asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Yhteyshenkilön/vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

## 8. Palvelun tavoite, asiakkaat ja sisältö

Siivouspalvelun tavoitteena on omaishoitajien sekä pienituloisten ikääntyneiden ja kehitysvammaisten auttaminen kodin perussiivouksessa tilanteessa, jolloin asiakkaan toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että kodin perussiivouksen tekemisessä on vaikeuksia.

Pariskuntien yhteistaloudessa asuvien osalta toimintakyky ja tilanne arvioidaan siten, että kokonaisuus tulee huomioiduksi.

Siivouksen palveluseteli on tarkoitettu myös sotainvalidien ja rintamaveteraanien tunnuksen omaavien veteraanien kotien perussiivoukseen, ikkunoiden pesuun ja pihatöihin.

Siivouksen palvelusetelitä voidaan myöntää myös muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa tukemaan perheiden päivittäistä elämää.

Siivoussetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon perussiivousta, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone).

### Keittiö

- Pesuaitaiden ja työtasojen puhdistus
- Keittiön kaakeleiden nihkeäpyyhintä
- Kosketuspintojen nihkeäpuhdistus (sis. pöydät ja tuolit)

## Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

- Kodinkoneiden näkyvien pintojen pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Roska-astiat pestään tarvittaessa
- Roskat ja lehdet viedään ao. roskalaatikoihin
- Lattian nihkeä/kostea pyyhintä.

### Olo- ja makuuhuone

- Vapaiden taso- ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Peilien ja ovilasien pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Tarvittaessa soivat ym. kangaspäällysteiset huonekalut imuroidaan.
- Mattojen tuuletus/mattojen imurointi
- Lattioiden nihkeä/kostea pyyhintä.
- Vuodevaatteiden vaihtaminen tarvittaessa

### WC

- Vapaiden taso- ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Peilin pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Pesualtaan, suihkun ja wc-istuimen puhdistus
- Lattian nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
- Roska-astioiden tyhjennys ja pesu tarvittaessa

### Pesuhuone ja sauna

- Vapaiden tasopintojen ja pystykosketuspintojen nihkeä/kostea pyyhintä. Näkyvien tahrojen poisto
  - Suihkun ja pystypintojen pesu roiskekorkeuteen asti
  - Lattian ja lattiakaivon pesu
  - Saunan lauteiden, lattian ja lattiakaivon pesu
- Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla

## 9. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Asiakas hakee hakulomakkeella siivouksen palveluseteliä käyttöönsä tai kunnan työntekijä on havainnut tarpeen muutoin. Siivouksen palvelusetelin myöntämisestä ja arvosta annetaan asiakkaalle päätös ja tehdään palveluseteli PSOPiin. Siivouksen palvelusetelit myönnetään enintään vuodeksi kerrallaan. Jos asiakas ei täytä siivouksen saamisen kriteereitä tai hänellä ei ole tulojensa puolesta mahdollista saada siivousseteliä käyttöönsä, niin asiakkaalle tehdään kielteinen päätös asiasta. Ikääntyneiden ja kehitysvammaisten palvelusetelit ovat tulo-

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

rajoihin sidottuja. Omaishoitajien sekä sotainvalidien ja -veteraanien palvelusetelit eivät ole tuloihin sidottuja.

Siivouksen palvelusetelin arvot määräytyvät sosiaali- ja terveystalvetutkunnan päätöksellä ja ne ovat tasasuuruksia.

Sotainvalidien ja rintamaveteraanien siivouksen palveluseteli on asiakkaalle maksuton (omavastuuton) sekä on tuloista riippumaton. Sotainvalidien ja -veteraanien eikä omaishoitajien tarvitse täyttää hakulomaketta siivouksetelin saamiseksi.

Jos asiakasmaksulainsäädännössä palvelu on säädetty asiakkaalle maksuttomaksi tai muuten siivous tukitoimena annetaan asiakkaalle ilman omavastuusuutta, niin palvelusetelin arvo kattaa palvelun hinnan.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan vuosittain sosiaali- ja terveystalvetutkunnan päätöksellä.

## 10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen siivouksesta. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

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

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

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 selvitetyin määräajoin.

### 10.1. Palvelukerran peruutus

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

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

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

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 sopia muutosia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### **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, hinnasta, taikka palveluksen laatua koskevista seikoista, 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.

### **10.3. Palvelunviivästyminen 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 viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaaisuun. 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.

#### 10.3.2. Sopimuksen purku

## Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

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 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 lisääny aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## ***10.4. Reklamaatio ja seurantaraportti***

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä 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 viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa 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 määritetty palveluntuottajan laatuindeksi.

### **Seurantaraportti**

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluonteisesti. Jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista, niin kunta voi ottaa käyttöön myös paperisen seurantaraportin, johon



## Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle.

## 11. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidättyä 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.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa oleviin siivouspalveluihin.

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

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

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

Jos laskutetaan kilometrikorvauksia, niin enimmäiskorvaus on 0,43 €/km. Palveluntuottajan on sovittava käytännöstä erikseen asiakkaan kanssa.

## 12. Laadun hallinta ja valvonta

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

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

Palvelun tuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä että muut kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

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

### **12.1 Palveluntuottajan omavalvonta**

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatuavoitteet 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 henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

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

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

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

### **12.2 Vuosittain päivitettävät liitteet**

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai velkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiöntodistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta, jos olette antaneet valtakirjan tiedon saa tilaajavastuusta.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan, niin tällöin liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOPiin automaattisesti. Vastuuvakuutuksen osalta palveluntuottajan on tullut antaa valtakirja Tilaaavastuu.fi:lle, jotta tiedot päivittyvät tilaaavastuuraportille. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin liite tulee lisätä PSOPiin ao. kohtaan.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko Liedon toimintayksikköä koskevat tiedot.
  - Säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
  - Keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyys seurannan tulokset
  - Reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet.

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

## 13. Rekisterinpito ja salassapito

### 13.1. Rekisterinpito

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

Palveluseteliyrittäjän tulee henkilörekisterin käytössä, säilyttämisessä ja hävittämisessä huomioida, että kaikissa käsittelyvaiheissa noudatetaan huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarannetuksi eikä loukatuksi.

### 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 Suomessa voimassa olevia säädöksiä.

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

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

### **13.3. Tietosuojaja käsittelytoimenkuvaus**

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimen kuvaus, liite 2 ja Tietosuojasopimus, liite 3. Palveluntuottajan on laadittava tietosuojasetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan. Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 2. Mikäli tämä liite ja Tietosuojaliite ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti liitettä 3.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

## **14. Hinnastot ja hinnastojen muutos**

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa 31.12.2019 asti.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOPiin 31.10. mennessä. HUOM! Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassaoleviksi.

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

Hinnan alennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

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

## **15. Verotus**

### **15.1. 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.

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

### 15.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

## 16. Sääntökirjan muuttaminen

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

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä (Liedon kunta/sosiaali- ja terveystalvelut, kirjaamo, PL 24, 21421 Lieto). Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa:

[www.lieto.fi/psop](http://www.lieto.fi/psop)

## 17. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

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

- hyviä 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 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 elinkeinoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon

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

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

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

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä. Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan sosiaali- ja terveystalveluiden kirjaamoon, 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 talvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelitalvelulla tuottaa. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotitalvelun 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 tekee peruuttamisen ja perumisen sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

## 18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalitalvelusta 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.

## 19. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.9.2019 alkaen toistaiseksi

## Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

### **20. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö**

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

#### LIITTEET:

- Liite 1. Liiteluettelo
- Liite 2. Siivouksen palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti
- Liite 3. Käsitteilytoimien kuvaus
- Liite 4. Tietosuojasopimus

## Liiteluettelo

### Liite 1.

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

**Katso myös hakeutumisohe liitteiden liittämisestä.**

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Härkätien sosiaali- ja terveystalvaluilta saatu päätös, jossa on todettu siivouspalvelunne ilmoituksen varaiseksi tukipalveluksi/sosiaalipalveluksi	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet <ul style="list-style-type: none"><li>– Veroviranomaisen 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>	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiöntodistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Sosiaalihuoltolain mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tietosuojaselosteet	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

### **HYVÄKSYNNÄN JÄLKEEN 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



## Liedon kunta myöntää setelin

Palveluseteli on Liedon kunnan sosiaali- ja terveystalouden ikääntyneille, sotaveteraaneille ja - invalideille sekä kehitysvammaisille asiakkailleen myöntämä sitoumus maksaa hyväksymänsä palveluseteliyrittäjän tuottamasta palvelusta ennalta määritelty kustannus (palvelusetelin arvo/subventio). Viranhaltija tekee päätöksen siivouksen saamisesta ja tekee palvelusetelin palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (myöhemmin PSOP). Asiakkaalle kerrotaan PSOPista ja ohjataan sen käyttöön. Asiakkaalle annetaan tai lähetetään päätös ja PSOPista tulostettu palveluseteli. Palvelusetelistä näkyy sen voimassaoloaika. Asiakas voi saada myös listan kunnan hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä hintatietoineen, jos asiakas ei halua käyttää sähköistä palvelusetelijärjestelmää.

Siivoussetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon perussiivousta, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone).

Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla.

Palvelun maksu koostuu palvelusetelistä ja asiakkaan omarahoitteisesta osuudesta. Asiakkaan omavastuuosuus määräytyy palveluseteliyrittäjän palvelustaan ilmoittaman hinnan ja palvelusetelin arvon mukaan. (Ei koske sotainvalideja tai -veteraaneja).

Härkätien sosiaali- ja terveystaloudet maksavat palveluseteliyrittäjälle vain siivoussetelin saaneiden asiakkaiden siivouksesta.

## Asiakas ostaa palvelun

Ikääntyneelle tai kehitysvammaiselle asiakkaalle myönnetään 2 tunnin (2 x 60 minuuttia) palveluseteliä kuukautta kohden, joilla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan kunnan hyväksymältä palveluseteliyrittäjältä. Sotainvalidille ja sotaveteraaneille myönnettävä määrä perustuu palvelutarpeenarvointiin ja on sidonnainen Valtiokonttorin myöntämään määrärahaan. Omaishoidon asiakkaille myönnetään palveluseteleitä sen mukaisesti, mitä on sovittu omaishoidon arvioinnin yhteydessä. Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan esim. puhelimitse. Asiakkaan tulee joko antaa palveluseteli palveluntuottajalle tai kertoa setelissä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Numerosarjan avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas voi täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä tekevät palveluntuottamisesta sopimuksen, jossa sovietaan mm. tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla sääntökirjassa mainitut asiat ja asiakkaalle annettussa palvelusetelissä mainitut asiat.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankkimaansa palveluun tyytymätön, niin yrittäjän ja asiakkaan välisen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Palvelusetelillä myönnettävästä palvelusta ei saa kotitalousvähennystä. Jos asiakas ostaa samalta palveluseteliyrittäjältä lisäpalveluja omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennyksen osalta sovelletaan tällöin ao. verolainsäädäntöä.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi, antaa toiselle tai käyttää muussa osoitteessa kuin setelissä mainitussa. Palveluseteliä voi käyttää vain siivouspalvelun ostamiseen ja se toteutetaan asiakkaan vakinaisessa asunnossa.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

### **Palveluseteliyrittäjä tuottaa palvelun**

Palveluseteliyrittäjän tulee olla Härkätien sosiaali- ja terveystalouden hyväksymä. Palveluseteliyrittäjä tekee sopimuksen asiakkaan kanssa.

Palveluseteliyrittäjä kirjaa PSOPiin tehdyn työn. Kunta voi edellyttää palveluseteliyrittäjää pitämään manuaalista seuranta siivouksesta, jotka asiakas kuittaa tehdyksi.

Asiakkaan omavastuusuuden ja lisäpalveluista perittävän maksun yrittäjä laskuttaa suoraan asiakkaalta. Palveluntuottaja antaa laskun liitteenä PSOPista tulostamansa omavastuuerittelyn.

Palveluseteliyrittäjä vastaa palvelunsa laadusta.

## 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 henkilökisteriin 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 terveyspalveluiden 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.

## 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; Liite, Käsittelytoimien kuvaus-

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 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 yhteyshenkilön kunnan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

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 tietosuoja-asetuksen 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 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 antamiaan henkilötietojen 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 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 asiassa lisätietoja;

kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

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.

## **Henkilötietojen käsittelyn päätyminen**

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kunnan lukuun käsittelemään henkilötietoja ilman kunnan nimenomaista pyyntöä.

Palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä palvelusetelituottaja palauttaa kunnalle kaikki kunnan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

## **Sitoutuminen tietosuojasopimukseen**

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.