

# SÄÄNTÖKIRJA

## IKÄÄNTYNEIDEN OMAISHOIDON TUEN LYHYTAIKAINEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOITO HOITOYKSIKÖSSÄ

Dokumentti koostuu kolmesta osasta

- Sääntökirjan yleinen osa
- Sääntökirjan erityinen osa
- Tietoturvallisuusliite

**SISÄLLYSLUETTELO**

1	Määritelmät.....	3
2	Sääntökirja.....	5
2.1	Sääntökirjan luonne .....	5
2.2	Sääntökirjan muuttaminen .....	5
2.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	6
3	Asiakkaan asema .....	6
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	6
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde.....	6
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
3.4	Asiakkaan kustannukset .....	7
4	Palveluntuottajan velvoitteet.....	8
4.1	Yleiset vaatimukset .....	8
4.2	Kunnan asettamat muut vaatimukset.....	9
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	13
4.4	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö .....	14
4.5	Arvonlisäverotus.....	15
5	Kunnan veloitteet .....	15
5.1	Yleiset veloitteet .....	15
5.2	Rekisterin pito .....	16
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	16
6	Palvelun seuranta ja valvonta.....	17
6.1	Palvelun laadun valvonta .....	17
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus.....	17
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen .....	17
7	Sääntökirjan liitteet .....	18
	Palvelukohtainen osa .....	19
1.	Omaishoidon tuen sisältö .....	19
2.	Palvelusetelin arvo, myöntäminen asiakkaalle ja palvelusopimus .....	19
2.1	Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen.....	19
2.2	Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo .....	20

2.3 Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus .....	20
3. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....	20
3.1 Tilat ja toimintaympäristö .....	20
3.2 Turvallisuus .....	21
3.3 Henkilöstö ja sen osaaminen .....	22
4 Palvelun laatuvaatimukset .....	24
4.1 Palvelun sisältö .....	24
4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	25
4.3 Asiakkaan kuntoutumisen ja toimintakyvyn tukeminen .....	26
4.4 Laadunhallinta .....	26
4.5 Vaadittava raportointi ja valvonta .....	27
5 palvelukohtaiset liitteet .....	28
6 Laskutus .....	28
6.1 Automaattinen tilitys .....	28
6.2 Hinnoittelu .....	29
6.3 Poissaolo-olot / keskeytykset .....	29
6.4 Asiakkaan laskutus .....	29
7 Sääntökirjan liitteet .....	30

## YLEINEN OSA

### 1 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös **kuntayhtymään**.
- 3) **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

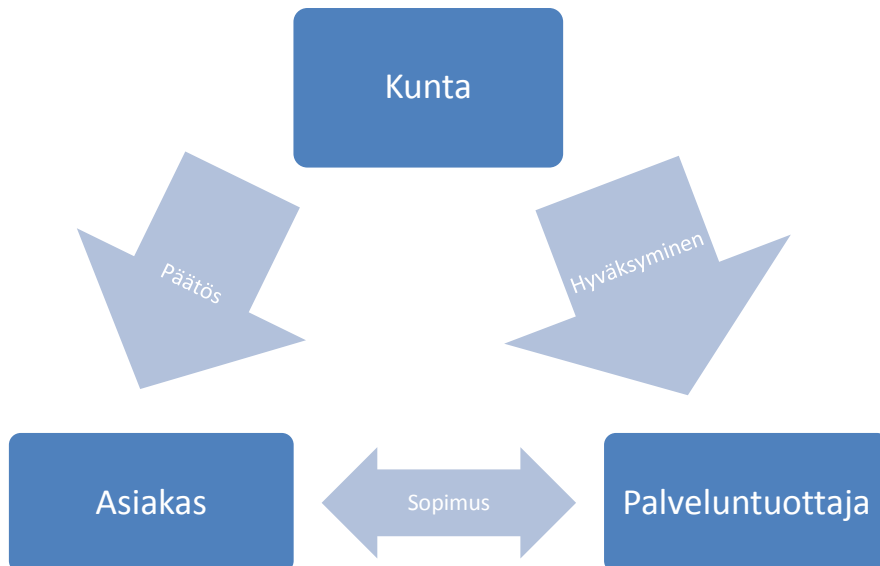
## 2 SÄÄNTÖKIRJA

### 2.1 Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



### 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

### 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 3 ASIAKKAAN ASEMA

### 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolille eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

### 3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen



ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## **4 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET**

### **4.1 Yleiset vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

#### **1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### **2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

### 3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### 4) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

### 5) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

#### 1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinosoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## 2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmevät lupahakemuksesta.

## 3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## 4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## 5) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä

7) Hankintalain velvoitteet

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

8) Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

9) Hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

10) Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain

5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

#### 11) Salassapito ja tietosuojat

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasosta ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvallisuusliitettä ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

#### 12) Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

#### 13) Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

#### 14) Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

#### 15) Lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omavalvontasuunnitelma		x
Lupa sosiaali- ja(tai) terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

#### 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutus-oikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

#### **4.5 Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 14.9.2011 (diaarinumero 604/40/2011). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## **5 KUNNAN VELVOITTEET**

### **5.1 Yleiset velvoitteet**

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.



Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunnan tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa.

## 5.2 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuusuutta.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## **6 PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA**

### **6.1 Palvelun laadun valvonta**

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Palveluntuottaja on pyydettyessä velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laatusuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

### **6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus**

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

### **6.3 Hyväksymisen peruuttaminen**

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

**7 SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET**

Tietoturvallisuusliite

Henkilötietojen käsittelylomake

## PALVELUKOHTAINEN OSA

### 1. Omaishoidon tuen sisältö

Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Omaishoidon tukea voidaan antaa, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.

Omaishoidon tuen asiakkaat voivat käyttää lyhytaikaisen hoidon palveluseteliä lakisääteisten vapaiden sekä harkinnanvaraisesti muun lyhytaikaishoidon järjestämiseen asumispalveluyksikössä tai hoitolaitoksessa.

Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna tai ostopalveluna järjestämälle lyhytaikaiselle hoitopaikalle.

### 2. Palvelusetelin arvo, myöntäminen asiakkaalle ja palvelusopimus

#### 2.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen

Palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä saa tietoa oman HelppiSeniorin asiakasohjaajalta (ikäntyneiden palvelut).

Palvelusetelin käytöstä tehdään viranhaltijan päätös kalenterivuositain tai omaishoidon sopimuksen voimassaoloon asti. Omaishoidon tuen palveluseteli myönnetään määräajaksi.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan.

Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät PSOP-järjestelmässä osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

Palvelusetelin käyttäjän on varmistettava kertyneet vapaapäivät HelppiSeniorin asiakasohjaajalta ennen hoitajakson varaamista. Sen jälkeen hän voi sopia palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa palvelusetelin palveluntuottajalle.

Vapaapäiviä voi käyttää sitä mukaa kun niitä on kertynyt, kuitenkin niin että ne tulee pääsääntöisesti käyttää kuuden kuukauden sisällä niiden kertymisestä ja kalenterivuoden aikana. Joulukuun vapaapäivät voi kuitenkin käyttää tammikuussa. Käyttämättömät vapaapäivät eivät siirry seuraavalle vuodelle.

Omaishoidon asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin saamiseen eivätkä sen suuruuteen.

Palvelusetelin käyttäjä voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa, mikäli palveluntuottajan kanssa tehty sopimus sen sallii. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa, hänen pitää pyytää palveluntuottajalta palveluseteli takaisin ja toimittaa se edelleen uudelle palveluntuottajalle.

Palvelusetelin käytön voi yhdistää muihin lakisääteisen vapaan järjestämistapoihin (vuorotellen käyttää palveluseteliä ja muita järjestämistapoja). Kuitenkin niin, että jos vapaapäivät on sovittu järjestettäväksi muilla lakisääteisen vapaan järjestämistavoilla kuin palvelusetelillä, niitä ei voi silloin järjestää palvelusetelillä.

## 2.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Omaishoidon tuen palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan tuottajalle hoitopäivän hinnan asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon mukaisesti (135 euroa/vrk vähennettynä asiakkaan omavastuuosuudella). Asiakkaan omavastuuosuus vahvistetaan joka toinen vuosi. Vuosina 2018 ja 2019 se on 11,40 euroa/vrk. Tuottaja perii omavastuuosuuden asiakkaalta.

## 2.3 Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Hoitopaikka ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti. Mikäli hoitopaikan vuorokausimaksu kokonaisuudessaan on palveluseteliä alhaisempi, kaupunkia voi laskuttaa vain toteutuneen vuorokausimaksun mukaan. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovitulla tavalla ja ajankohtana.

Hoitoyksikkö tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, johon tulee kirjata mm.

- laskutustapa
- laskutuspäivämäärä
- asiakkaalle maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden suuruus vuorokautta kohden
- miten asiakkaalta laskutetaan hänen maksettavakseen jäävä osuus
- poissaoloista ilmoittaminen (esim. asiakkaan sairastuessa)
- miten asiakkaan omavastuuosuus laskutetaan erityistilanteissa (esim. asiakkaan sairastuessa)
- sopimuksen purkamisen ehdot

## 3. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### 3.1 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi

ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky hygieniapatjoineen on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

nro	Vaatus
1	Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
2	Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
3	Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
4	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

### 3.2 Turvallisuus

Palvelutuottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä. Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

nro	Vaatus
1	Yksikössä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32). Mahdolliset lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.
2	Toimitiloilla on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.
3	Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.

4	Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet.
5	Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.
6	Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä, välineissä ja tilojen varustelussa.
7	Palveluntuottaja huolehtii Työturvallisuuslain (738/2002) 46 §:n mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.
8	Palveluntuottaja huolehti siitä, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä.

### 3.3 Henkilöstö ja sen osaaminen

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisäätteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (THL:n julkaisu 2017:6).

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla valvontaviranomaisen myöntämän toimiluvan mukainen ja henkilöstön toteutuneen vähimmäismitoitustason tulee olla vähintään 0,50 (THL julkaisu 2017:6).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täytävä koulutus.

nro	Vaatus
-----	--------

1	Henkilökunnalla on osaaminen ja luvat lääkehuoltoon.
2	Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.
3	Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
4	Palvelun tuottaja huolehtii henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä.
5	Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito tai muu asiakkaan tarvitsema kommunikointitapa .
6	Henkilökunnalla on riittävä osaaminen ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja kuntouttavasta toiminnasta.
7	Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
8	Yksikön vakituinen henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
9	Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
10	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
11	Yli 65-vuotiaille palvelua tarjoavissa yksiköissä sairaanhoitaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.
12	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus



## 4 Palvelun laatuvaatimukset

### 4.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, joita yksikön työntekijät noudattavat, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa ja näkyvillä.
2	Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa ja osallistavaa virikkeellistä toimintaa.
3	Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Ateriapalveluissa tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuosituksista sairaaloihin, terveyskeskukseen, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, sekä Ravitsemussuosituksia ikääntyneille-ohjetta (Edita 2010).
4	Päivittäiseen ruokailuun kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/ välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille tarjotaan ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
5	Ateriat tarjotaan siten, ettei asiakkaiden yöpaasto tule yli 11 tunnin mittaiseksi.
6	Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva.
7	Erytisuokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.
8	Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
9	Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siisteydestä huolehditaan.
10	Asiakkaan vaatehuollosta huolehditaan
11	Asiakkaiden riittävästä nesteiden saannista huolehditaan ja asiakasta avustetaan lääkehoidon toteutuksessa ohjeiden mukaan lyhytaikaisen hoidon aikana.

<b>12</b>	Palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma, jota pidetään esillä ja se päivitetään aina tarvittaessa/toiminnan muuttuessa.
-----------	--

#### 4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Asiakkaalle annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja ne perustuvat asiakkaalle laadittuun yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja siinä huomioidaan muissa palveluissa tehdyt hoitosuunnitelmat (huomioidaan muun muassa kotihoidon liikkumissopimus). Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Asiakas ja/tai hänen läheisensä sekä yhteistyöverkosto osallistuvat mahdollisuuksien mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman suunnitteluun ja arviointiin.

nro	Vaatimus
<b>1</b>	Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoitajakson tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan terveydentilan ja sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen.
<b>2</b>	Jokaisesta asiakkaan hoitajaksesta, sen kulusta ja asiakkaan voinnista kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.
<b>3</b>	Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti havainnoinnin ja haastattelun lisäksi hyödyntämällä asiakasryhmälle soveltuvia toimintakykymittareita.

### 4.3 Asiakkaan kuntoutumisen ja toimintakyvyn tukeminen

Asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä edistävää hoitoa toteutetaan asiakkaan voimavarat huomioiden. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään päivittäisellä liikunnalla, ulkoilulla ja ryhmätöiminnällä. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua halutessaan ja voimiensa mukaan yksikön arkias-kareisiin kuten pöydän kattamiseen.

nro	Vaatus
1	Asiakkaat saavat tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työtteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkuminen, pukeutuminen, ruokailu), jotta hänen elämönhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät ja/tai paranevat.
2	Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ja toimimaan toimintaryhmän aktiivisina jäseninä. Heidän sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan.
3	Asiakkaille järjestetään päivittäin heidän tarpeensa huomioon ottavia toiminnallisia ja/tai keskusteluryhmiä ja virkistystoimintaa. Palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaiden kanssa heidän toiveet ja tarpeet huomioivaa toimintaa (päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelma), joka mahdollistaa asiakkaiden aktiivisen lyhytaikaisen hoidon.
4	Asiakkaille järjestetään riittävästi ulkoilua ja soveltuvaa liikuntaa.

### 4.4 Laadunhallinta

Palveluntuottajan on huolehdittava asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

nro	Vaatus
1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
2	Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3	Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyn tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä nähtävillä tai helposti saatavilla.
4	Yksikössä on käytössä nimetty laatu- tai toiminnanohjausjärjestelmä.
5	Toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi on määritelty ja dokumentoitu.
6	Toiminnan laatua arvioidaan jollain todennettavissa olevalla tavalla.
7	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (THL opas Turvallinen lääkehoito 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
8	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.

#### 4.5 Vaadittava raportointi ja valvonta

Lyhytaikaisen hoidon palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa sosiaali- ja terveystoimi, Sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto. Palveluseteli-tuottajien tulee täyttää kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja luovuttaa pyydettyä kaupungille tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutuksesta sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta- ja auditointikäynnit.
2	Palveluntuottaja sitoutuu antamaan kaupungin yhteyshenkilölle riittävät tiedot yksikön toiminnasta.
3	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti ilmoitettava kaupungille toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, yhteystietojen ja palveluhinnan muuttuminen, toimitilojen vaihtuminen tai vastuuhenkilön muutos.

## 5 Palvelukohtaiset liitteet

Sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.3 mainittujen liitteiden lisäksi vaaditaan seuraavat liitteet:

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liitedokumentti
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja.

## 6 Laskutus

### 6.1 Automaattinen tilitys

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattuna sähköiseen järjestelmään viimeisenä arkipäivänä klo 12 mennessä kuitenkin seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

## 6.2 Hinnoittelu

Siirryttäessä PSOP- järjestelmän käyttöön, muuttuu hinnoittelu käytikertoihin perustuvaksi kappalepohjaiseksi hinnoitteluksi.

## 6.3 Poissaolo-olot / keskeytykset

Palveluseteliosuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä päivältä, mikäli peruutus on tapahtunut hoidon aloituspäivänä tai sitä edeltävänä päivänä. Muulla tavoin peruuntuneelta hoitajaksolta ei makseta palveluseteliosuutta. Asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuusuutta peruuntuneelta hoitajaksolta.

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot PSOP- järjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

## 6.4 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista ja sitoutuu tiedottamaan siitä palveluntuottajalle viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaan tuloa.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle sosiaalityöntekijälle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

## 7 Sääntökirjan liitteet

Tietoturvallisuusliite (sisältäen henkilötietolomakkeen)

# TIETOTURVALLISUUSLIITE

HELSINGIN KAUPUNKI, SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Päivitysversio 6.9.2018



## Sisällys

A. JOHDANTO .....	3
1. Määritelmät .....	3
2. Yhteyshenkilöt .....	4
3. Tietoturvaluusliitteen tausta ja tarkoitus .....	4
4. Alihankinta.....	5
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO .....	5
5. Osapuolten yleiset velvoitteet.....	5
6. Osapuolten tietoturvaluus .....	6
6.1 Henkilöstöturvaluus ja turvaluus selvitykset .....	7
6.2 Tietoaineistoturvaluus .....	8
6.3 Pääsy tiloihin.....	8
6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin.....	9
7. Tietoturvaluuskausten käsittely .....	9
8. Tietoturvaluuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen .....	10
9. Salassapito.....	11
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....	12
10. Henkilötietojen käsittely .....	12
D. MUUT EHDOT .....	15
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen .....	15
12. Auditointi .....	16
13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset .....	17
14. Tietoturvaluusliitteen hyväksyminen .....	17

## A. JOHDANTO

### 1. Määritelmät

- (1) **Alihankkija** tarkoittaa Sääntökirjan mukaisia alihankkijoita.
- (2) **Osapuolet** tarkoittaa Pääsopimuksessa määriteltyjä **Palvelunjärjestäjää** ja **Palveluntuottajaa**.
- (3) **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, jonka toteuttajaksi Palvelunjärjestäjä on Palveluntuottajan hyväksynyt sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.
- (4) **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista tietoa tiedon muodosta riippumatta, jonka Osapuoli on luovuttanut toiselle Osapuolelle, tai jonka Palvelunjärjestäjä on tallentanut Palveluun, tai joka on syntynyt Palvelun tuottamisessa, tai jonka Osapuoli on muuten saanut tietoonsa, ja
  - i. joka on määritelty salassa pidettäväksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä; tai
  - ii. kyseessä on sellaisen asiakirjan tieto, joka ei ole vielä tullut julkisuuslain tarkoittamalla tavalla julkiseksi; tai
  - iii. kyseessä on muu tieto, jonka Osapuoli on merkinnyt salassa pidettäväksi tai jonka toinen Osapuoli tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin; tai
  - iv. kyse on henkilötiedoista tai henkilökisteristä.
- (5) **Sääntökirja** tarkoittaa palvelusetelien sääntökirjan yleistä osaa sekä palvelukohteisesti soveltuvia erityisiä osia.
- (6) **Tietosuoja-asetus** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta.
- (7) **Tietoturvallisuusliite** tarkoittaa tätä Sääntökirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.

## 2. Yhteyshenkilöt

- (1) Palvelunjärjestäjän yhteyshenkilö tietoturvasasioissa:  
Markku Havukainen. Yhteystiedot: [markku.havukainen@hel.fi](mailto:markku.havukainen@hel.fi),  
+358 (0) 40 487 9952 tai +358 (0) 9 310 75490.
- (2) Palveluntuottaja ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle erikseen yhteyshenkilönsä tietoturvasasioissa. Yhteyshenkilön tiedot on toimitettava osoitteeseen [sote.ti-laajavastuu@hel.fi](mailto:sote.ti-laajavastuu@hel.fi).
- (3) Osapuolet sitoutuvat ilmoittamaan välittömästi toisilleen tietoturvasuudesta vastaavan yhteyshenkilön vaihtumisesta.

## 3. Tietoturvasuosiitteen tausta ja tarkoitus

- (1) Palvelun tuottamisesta noudatetaan sitä, mitä Sääntökirjassa on määrätty.
- (2) Mikäli Palveluun sisältyy henkilötietojen käsittelyä, Osapuolet ovat sopineet Sääntökirjan mukaisessa henkilötietojen käsittelylomakkeessa seuraavista asioista:
  - a. Käsittelyn kohde (mitä tietoja sopimus koskee) ja kesto (sopimuksen voimassaoloaika)
  - b. Käsittelyn luonne (millaisesta käsittelystä sovitaan, esim. tietojen kerääminen/tallentaminen) ja tarkoitus (miksi henkilötietoja käsitellään, mikä on sopimuksen mukainen tarkoitus henkilötietojen käsittelylle)
  - c. Henkilötietojen tyyppi (mitä henkilötietoja käsitellään, esim. nimi, osoitetiedot) ja rekisteröityjen ryhmät (keitä rekisterissä on, esim. asiakkaat / onko 9 art. mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä, joiden tietojen käsittelyyn tarvitaan erityisperuste)
- (3) Tässä Tietoturvasuosiitteessä määritellään Osapuolten välillä noudatettavat turvasuosiujärjestelyt ja Salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt Sääntökirjan mukaisen Palvelun tuottamisessa sekä kaikessa Sääntökirjan mukaisessa Osapuolten välisessä yhteistyössä.
- (4) Osapuolet tiedostavat, että Sääntökirjan perusteella toimitettavaan Palveluun sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen voi olla mm. Palvelunjärjestäjän ja yksilöiden turvasuosiuden ja oikeuksien, Palvelunjärjestäjän toiminnan, lainsäädännön asettamien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä viranomaisia ja yksilöitä sitovien ohjeiden noudattamisen kannalta kriittistä. Tällä Tietoturvasuosiitteellä Osapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa

ja Palvelun tuottamisessa noudatetaan tietoturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä.

- (5) Tämä tietoturvallisuusliite koskee vain palveluseleillä tuotettua Palvelua.

#### 4. Alihankinta

- (1) Palveluntuottaja ei saa ilman Palvelunjärjestäjän antamaa kirjallista ennakkolupaa käyttää henkilötietojen käsittelyyn muita alihankkijoita kuin Sääntökirjan hyväksynnän yhteydessä ilmoitettuja Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Palvelunjärjestäjälle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Palvelunjärjestäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.
- (2) Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja myös käyttäessään Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Alihankkijalle tämän Tietoturvallisuusliitteen mukaisista velvoitteista sekä siitä, että toiminnan saattamisesta Tietoturvallisuusliitteen edellyttämälle tasolle saattaa aiheutua kustannuksia. Palvelunjärjestäjä ei vastaa näistä kustannuksista.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen Alihankkijat toimivat tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtojen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa Alihankkijoistaan samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Alihankkijan työntekijät, jotka osallistuvat Palvelujen toimittamiseen Palvelunjärjestäjälle, ovat tietoisia ja sitoutuneita noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja.
- (5) Tässä Tietoturvallisuusliitteessä Palveluntuottajan henkilöstölle asetettavia velvoitteita sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

## B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO

### 5. Osapuolten yleiset veloitteet

- (1) Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat tätä Tietoturvallisuusliitettä ja Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeita Palvelun tuottamisessa. Lisäksi Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat Palveluntuottajan sisäisiä tietoturvallisuusohjeita siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa Sääntökirjan, Sääntökirjan liitteiden, tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeiden kanssa.
- (2) Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeet sisällytetään Palvelun dokumentaatioon. Ohjeiden muutoksista ja muutosten vaikutuksista Palvelun tuottamiseen sovitetaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Osapuolet vastaavat siitä, ettei toisen Osapuolen tietojen tai Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuus, saatavuus tai eheys vaarannu Osapuolen henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Sääntökirjan vastaisen toiminnan johdosta.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasetokykyinen ja Palveluun tallennetut tiedot pystytään palauttamaan nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.
- (5) Osapuolet vastaavat siitä, että ne noudattavat omassa toiminnassaan tätä Tietoturvallisuusliitettä ja tietosuoja koskevaa lainsäädäntöä ja pyrkivät kaikin kohtuullisin keinoin myötävaikuttamaan toistensa mahdollisuuksiin toimia tämän liitteen mukaisesti.
- (6) Palvelunjärjestäjä laatii tarvittaessa tietojärjestelmäselosteen asetuksen viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta edellyttämällä tavalla.

## 6. Osapuolten tietoturvallisuus

- (1) Osapuolet informoivat toista Osapuolta Palvelun tietoturvallisuudesta ja muista vaatimustenmukaisuuteen liittyvistä seikoista pitämällä toisiinsa yhteyttä ja siten, että Osapuolet ovat niistä tarvittavalla tasolla tietoisia tarkemmin myöhemmin kuvattavalla tavalla.
- (2) Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Salassa pidettävien tietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen kohtuudella huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin

kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Palvelunjärjestäjän ohjeita ja mahdollisia Palvelunjärjestäjän ohjeiden päivityksiä.

- (3) Palveluntuottaja määrittelee organisaatiossaan tietoturvallisuuteen liittyvät tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt Palveluun liittyvistä tietoturva-asioista tiedottamiseen ja tietoturvapoikkeamista raportointiin. Palveluntuottaja ulottaa vastavan velvollisuuden myös Palvelun toimittamiseen liittyviin Alihankkijoihin.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen ja sen Alihankkijan henkilöstön käytettävissä on helposti saatavilla olevat ajantasaiset ja asianmukaiset tämän Tietoturvaliitteen mukaiset tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja dokumentit.
- (5) Tietoturvallisuuspäivityksien, käyttöoikeuksien valvonnan, käyttöoikeuksien hallinnan ja muiden vastaavien tietoturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen osalta sovelletaan Sääntökirjassa tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeissa määriteltyjä tai erikseen sovittuja käytäntöjä.

## 6.1 Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset

- (1) Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kulkuoikeuksista, pääsyoikeuksista ja käyttövaltuuksista.
- (2) Palvelunjärjestäjä voi edellyttää turvallisuusselvityksistä annetussa laissa (726/2014) tarkoitettua turvallisuusselvitystä tai tarvittaessa tasoltaan vastaavaa ulkomaista turvallisuusselvitystä Palvelun tuottamiseen osallistuvista Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan työntekijöistä, jotka käsittelevät Salassa pidettäviä tietoja tai pääsevät järjestelmiin, jotka sisältävät Salassa pidettäviä tietoja.
- (3) Turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta vastaa Palveluntuottaja. Palveluntuottajan tulee toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Palvelunjärjestäjälle turvallisuusselvityksen teettämistä varten.
- (4) Palvelunjärjestäjä vastaa edellä kuvattujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan henkilöstössä tapahtuu Palvelunjärjestäjästä riippumaton vaihdos tai lisäys, Palveluntuottaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.

## 6.2 Tietoaineistoturvallisuus

- (1) Osapuolet noudattavat julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, henkilötietolain edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuoja-asetusta sekä muuta tietojen suojaamista ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Palvelun tuottamisessa.
- (2) Palvelunjärjestäjä luokittelee Tietoaineistot luottamuksellisuuden perusteella ja tietojärjestelmät kriittisyyden perusteella. Luokitusten muutoksista sovitaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Palvelunjärjestäjä määrittelee kullekin luokalle tietoturvaluokituksen ja sen mukaiset tietoturvatavoitteet ja -ohjeet.
- (4) Osapuolet käsittelevät toistensa tietoaineistoja niiden turvallisuusluokituksen edellyttämällä tavalla.

## 6.3 Pääsy tiloihin

- (1) Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan sellaiset tilat, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja (jäljempänä Tilat), tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Salassa pidettäviin tietoihin.
- (2) Mikäli Palvelua suoritetaan Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan tiloissa, Palveluntuottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Osapuolet sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- (3) Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin kohdan 6.4 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- (4) Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa kuvallisella henkilökortilla tai muulla vastaavalla tavalla.

## 6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

- (1) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan, sellaisia tietoja pääsee käsittelemään tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- (2) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitetut henkilöt noudattavat tätä Tietoturvaluottamussuhtetta.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitettu henkilö on tehnyt kirjallisen, tämän Tietoturvaluottamussuhteen mukaisen salassapitositoumuksen ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä kyseinen salassapitositoumus on esitettävä Palvelunjärjestäjälle.
- (4) Palveluntuottajan käyttöoikeudet Palvelunjärjestäjän järjestelmiin tarkastetaan säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarpeettomat tai liian laajat käyttöoikeudet poistetaan. Pääsääntöisesti käytetään vain käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Yhteiskäyttöiset käyttäjätunnukset ovat sallittuja vain Palvelunjärjestäjän luvalla.
- (5) Palvelunjärjestäjän organisaation mahdolliset ylläpito-oikeudet ja muut käyttöoikeudet tarkastetaan säännöllisesti yhteisesti sovitulla tavalla.

## 7. Tietoturvaluottamusten käsittely

- (1) Palveluun liittyvistä tietoturvaluottamuksista Palveluntuottaja on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle välittömästi saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 55 tunnin kuluessa tiedoksisaannista. Ilmoitusvelvollisuus koskee ainakin toteutuneita tietovuotoja/-murtoja, tietomurron yrityksiä, paikkaamattomia järjestelmähaavoittuvuuksia sekä muita vastaavaa poikkeamia, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.
- (2) Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamukselliselle käsittelylle tai sellaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin, joiden henkilötietoja Palveluntuottaja käsittelee. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei Sääntökirjassa tai sen liitteissä ole sovittu lyhyemmästä määräajasta.



- (3) Palveluntuottajan on annettava Palvelunjärjestäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- kuvattava tietoturvaloukkaus; mikäli kyseessä on henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus, kuvattava mahdollisuuksien mukaan myös asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
  - ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - kuvattava tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
  - kuvattava toimenpiteet, joita Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- (4) Palveluntuottaja ohjeistaa henkilöstönsä ja alihankkijansa Palvelujen tuottamiseen liittyvissä häiriötilanteissa toimimisen sekä niistä ilmoittamisen osalta.
- (5) Palveluntuottaja huolehtii häiriötilanteiden hallinnasta siten, että ongelman rajaus ja korjaus suoritetaan asianmukaisesti yhteisesti Sääntökirjan mukaisten tai sovittavien menettelytapojen mukaisesti.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen auttamaan Palvelunjärjestäjää tietoturvapoikkeamiin liittyvien vahinkojen minimoinnissa siltä osin kuin kyseessä on Sääntökirjan mukaisiin Palveluihin liittyvät asiat.
- (7) Rikos- ja väärinkäyttötapauksissa tai sellaisia epäiltäessä Osapuolet pyrkivät olosuhteet ja lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä. Osapuolilla on velvollisuus avustaa toisiaan asian selvittämisessä viranomaistahojen kanssa.

## 8. Tietoturvallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

- (1) Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan Sääntökirjassa määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.
- (2) Tietojärjestelmän tai Palvelujen muuttamista tai laajentamista koskevan suunnittelun alkuvaiheessa tarkistetaan tietoturvallisuuteen liittyvät vaatimukset. Palvelunjärjestäjä määrittelee kyseiset vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa Palvelunjärjestäjän määrittelemien vaatimusten toteutuskelpoisen ratkaisun kuvaamisesta.

- (3) Palveluntuottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuteen liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.
- (4) Osapuolet seuraavat Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuteen liittyvää kehitystä ja uutisointia. Osapuolet varautuvat ja reagoivat aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuteen liittyviin vaaratekijöihin ja uhkiin.
- (5) Tämän Tietoturvallisuusliitteen yhteyshenkilöt vastaavat tämän liitteen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden vuoden välein.
- (6) Tähän Tietoturvallisuusliitteeseen tehtävien muutosten voimaantulo edellyttää molempien Osapuolten hyväksymistä. Tämän Tietoturvallisuusliitteen muutokseksi ei katsota yhteyshenkilöiden vaihtumista.

## 9. Salassapito

- (1) Osapuolet soveltavat tässä Tietoturvallisuusliitteessä määriteltyjä turvallisuusjärjestelyitä aina Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan käsitellessä Salassa pidettävää tietoa.
- (2) Palvelunjärjestäjä noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä. Tällä Tietoturvaliitteellä ei voida poiketa lainsäädännön Palvelunjärjestäjälle asettamista pakottavista velvoitteista.
- (3) Palveluntuottajan tulee Palvelua tuottaessaan huomioida erityisesti seuraavien tietoturvallisuusvelvoitteita määrittävien säädösten vaikutus Palvelun tuottamiseen:
  - Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
  - Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintavasta (1030/1999)
  - Henkilötietolaki (523/1999)
  - EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
  - Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
  - Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- (4) Osapuolet pitävät salassa kaikki Salassa pidettävät aineistot ja tiedot. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.

- (5) Osapuolet säilyttävät ja käsittelevät Salassa pidettävää tietoa siten, että se pysyy vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettävään tietoon, eikä se joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.
- (6) Palveluntuottaja käsittelee Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.
- (7) Palveluntuottaja vastaa henkilöstön salassapitositoumuksista kohdan 6.4(3) mukaisesti.
- (8) Palvelunjärjestäjä päättää tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Palvelunjärjestäjältä tai joka on laadittu Palvelunjärjestäjän toimeksiantotehtävää suorittaessa.
- (9) Palvelun tarjoamisen päättyessä Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat palauttavat Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävää tietoa sisältävän aineiston ja muun Palvelunjärjestäjän osoittaman Palvelunjärjestäjälle kuuluvan aineiston sekä hävitettävät taltioillaan olevan tietoaineiston ja kopiot. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli Palvelunjärjestäjä, laki tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä. Tällöin Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa tarkemmin siitä, miten sen tulee menetellä.
- (10) Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palvelun tarjoaminen on päättynyt.

## C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 10. Henkilötietojen käsittely

- (1) Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain (523/1999) mukaisen henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Palveluntuottaja huolehtii omalta osaltaan siitä, että Palveluntuottaja ja sen alihankkijat noudattavat rekisterinpitäjän lukuun toimivalle henkilötietolain 5 §:ssä asetettua huolellisuusvelvoitetta. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Palvelunjärjestäjä saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien

täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja 25.5.2018 alkaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.

- (2) Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat ovat Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja henkilötietojen käsittelijöitä. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kaikkia henkilötietojen käsittelijälle asetettuja Tietosuoja-asetuksen velvoitteita sekä varmistamaan alihankintaa koskevissa sopimuksissa, että sen Alihankkijat noudattavat niitä.
- (3) Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Palvelunjärjestäjän toimeksiannosta vain siinä määrin kuin se on Palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes Palvelun tarjoaminen on päättynyt tai Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt Palvelunjärjestäjän ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietoturvasuhteisuuden vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä. Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa henkilötietojen siirtoon tai tuhoamiseen liittyvästä menettelystä Palvelun tarjoamisen päättymisen yhteydessä.
- (4) Palveluntuottaja ei saa siirtää tai luovuttaa Palvelunjärjestäjän henkilötietoja EU tai ETA-alueen ulkopuolelle. Palvelimien tulee sijaita EU- tai ETA-alueella ja Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle niiden sijoituspaikat. Ilmoitus tehdään Tietoturvasuhteisuuden kohdassa 2 (2) mainittuun osoitteeseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelunjärjestäjälle etukäteen, jos palvelimien sijaintipaikka muuttuu.
- (5) Mikäli rekisteröidyllä on oikeus saada tiedot koneellisessa muodossa, Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen tallentamaan lokitiedot kaikista henkilötietojen käsittelytoimista, mukaan lukien henkilötietojen katselusta. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä Palveluntuottaja antaa kyseiset lokitiedot Palvelunjärjestäjälle. Lokitietoihin liittyvistä velvoitteista voidaan määrätä tarkemmin Sääntökirjassa tai sen liitteissä.
- (7) Palvelunjärjestäjän, Palveluntuottajan ja Palveluntuottajan Alihankkijan on pyynnöstä tehtävä Tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi.

- (8) Palveluntuottajan on tarvittaessa avustettava Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutusten arvioinnin tekemisessä ja 36 artiklan mukaisen ennakkokuulemisen toteuttamisessa.
- (9) Osapuolet laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutustenarviointidokumentin Palvelulle sen suunnitteluvaiheessa, mikäli sellainen on lainsäädännön tai viranomaisten ohjeistuksen mukaan laadittava.
- (10) Palveluntuottajan on nimettävä Tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaisesti tietosuojavastaava ja ilmoitettava hänen yhteystietonsa Palvelunjärjestäjälle Tietoturvallisuusliitteessä mainittuun osoitteeseen, mikäli Tietosuoja-asetuksen velvoitteet tietosuojavastaavan nimeämiseksi täyttyvät. Tietosuojavastaava tai muu Palvelun tietoturvallisuudesta vastaava henkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri veloitusta pyydettyäessä Palvelun seurannan johtoryhmän tai muun vastaavan elimen kokouksiin.
- (11) Palveluntuottajan tulee noudattaa sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuoja-asetuksen Palvelun toimittamisessa ja kehittämisessä. Tämä tarkoittaa tietosuojaperiaatteiden sisällyttämistä aikaisessa vaiheessa henkilötietojen käsittelyn osaksi. Tietosuoja-asetuksen vaatimusten toteutuminen tulee taata henkilötietojen käsittelyn koko elinkaaren ajan.
- (12) Palveluntuottaja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Palvelunjärjestäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Palvelunjärjestäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijänä Palveluntuottaja ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- (13) Tietoturvaloukkauksen sattuessa Palveluntuottajan tulee avustaa Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen edellyttämän ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.
- (14) Jos järjestelmässä on luonnollisten henkilöiden osoite- ja muita yhteystietoja, Palveluntuottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta

rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Palvelunjärjestäjän vaati-  
malla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden  
rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei  
Palvelunjärjestäjän ja Palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

- (15) Ellei toisin sovita, Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään luetteloja rekiste-  
roityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo  
on luovutettava pyydettyä Palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän pyyn-  
nöstä Palveluntuottajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Palvelunjär-  
jestäjän pyytämässä laajuudessa Palvelunjärjestäjän yksilöimille kolmansille ta-  
hoille.

## D. MUUT EHDOT

### 11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

- (1) Palvelun seurannan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tieto-  
turvallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä Salassa  
pidettävän tiedon salassapidon toteutuminen.
- (2) Palvelunjärjestäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle  
antamiaan Tietoturvasuositteita. Ohjeiden muutokset, täydennykset ja päivityk-  
set voivat liittyä teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tieto-  
turvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palveluntuottaja tekee tarvittavat  
muutostyöt Palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.
- (3) Palveluntuottaja toimittaa Palvelunjärjestäjälle tarvittaessa jälkikäteen tietoturva-  
raportin, josta tulee ilmetä ainakin:
  - a. Mahdolliset henkilöstön ja alihankintaketjun oleelliset muutokset ja tarvitta-  
essa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
  - b. Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vakavuus. Henkilö-  
tietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palveluntuottaja raportoi välittö-  
mästi.
- (4) Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Pal-  
velunjärjestäjän yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään kahden (2) viikon ku-  
luessa Palvelunjärjestäjän tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa  
koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleis-  
sen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan  
Sääntökirjassa ja edellä tässä Tietoturvasuositteessa määritettyjä määräai-  
koja ja edellyttäen, että kyseessä on Palveluun liittyvät asiat.

- (5) Palveluntuottaja seuraa tämän Tietoturvaluottamussuhteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Palvelunjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä sekä aloittaa korjaustoimet kohtuullisessa ajassa. Palvelunjärjestäjä seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.
- (6) Palvelun tarkastamiseksi suoritettava auditointimenettely on määritelty tämän Tietoturvaluottamussuhteen kohdassa 12.
- (7) Palvelunjärjestäjä ei vastaa Palvelun seurannan ja tarkastamisen perusteella tehtävistä korjauksista aiheutuvista kustannuksista.
- (8) Osapuolet ymmärtävät, että Sääntökirjaa ja tätä Tietoturvaluottamussuhtetta tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Palvelunjärjestäjän asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa.

## 12. Auditointi

- (1) Palvelunjärjestäjällä on oikeus auditoida Palvelu ja sen toimittaminen sekä siihen liittyvät Palveluntuottajan järjestelmät. Auditoinnissa Palvelunjärjestäjällä on oikeus käyttää ulkopuolista auditointia.
- (2) Auditointi on suoritettava siten, ettei Palveluntuottajan muiden asiakkaiden tietoturva tai heidän tietojensa luottamuksellisuus vaarannu.
- (3) Palvelunjärjestäjä voi suorittaa auditoinnin enintään kerran kalenterivuodessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä tai tietoturvauhasta muuta johdu.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.
- (5) Palvelunjärjestäjä laatii ennen auditointiin ryhtymistä auditointisuunnitelman. Auditointia laati auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Palvelunjärjestäjä luovuttaa auditoinnin laatiman tarkastusraportin Palveluntuottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

- (6) Palvelunjärjestäjä vastaa auditoinnin kustannuksista. Mikäli kuitenkin auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita Palveluntuottajan turvallisuusjärjestelyissä tai tämän Tietoturvaliitteen noudattamisessa, vastaa auditoinnin kustannuksista Palveluntuottaja.
- (7) Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Palvelunjärjestäjän kirjallisesta ilmoituksesta, ellei asiasta ole toisin nimenomaisesti sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti.
- (8) Palveluntuottajan Sääntökirjan tai tämän Tietoturvaliitteen vastaisista laiminlyönneistä tai virheistä aiheutuneet auditoinnissa ilmenneet puutteet ja virheet Palveluntuottaja korjaa veloitusetta.
- (9) Palvelunjärjestäjällä on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto tarkastuksen lopputuloksesta.

### 13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset

- (1) Jos Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan mukaisesti maksanut rekisteröidylle korvauksen aiheutuneesta vahingosta, ja jos kyseisen vahingon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle Palvelunjärjestäjän maksaman korvauksen täysimääräisesti sovittujen vastuunrajoitusten estämättä.
- (2) Mikäli Palvelunjärjestäjälle määrätään Tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle sakkoa vastaavan vahingon täysimääräisesti.
- (3) Mikäli Sääntökirjan tai Tietoturvalisuusliitteen velvoitteita ei noudateta, on Palvelunjärjestäjällä oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa Palveluntuottajan nimi hyväksytyjen Palveluntuottajien listasta välittömästi.

### 14. Tietoturvalisuusliitteen hyväksyminen

- (1) Hyväksymällä Sääntökirjan ehdot hyväksytään myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 24.8.2018 päivätty tietoturvalisuusliite.



<b>Käsittelyn kohde ja kyseessä oleva setelipalvelu</b>	<p>IKÄÄNTYNEIDEN OMAISHOIDON TUEN LYHYTAIKAINEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOITO HOITOYKSIKÖSSÄ -PALVELUSETELI</p> <p>Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely koskee niiden Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden henkilötietoja, jotka ovat saaneet palvelusetelin ikääntyneiden omaishoidon tuen lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon hoitoyksikössä</p>
<b>Käsittelyn kesto</b>	<p>Määräaikainen: on voimassa kunkin asiakkaan kohdalla palveluntuottajan palvelusetelillä tuottaman hoitajakson ajan.</p>
<b>Käsittelyn luonne ja tarkoitus</b>	<p>Palveluntuottaja voi kerätä, tallentaa ja muokata lyhytaikaishoitajakson toteuttamiseen tarvittavia henkilötietoja asiakkaasta. Palveluntuottajan edustaja voi käsitellä henkilötietoja, kun palveluntuottajalle on muodostunut asiakassuhde asiakkaaseen.</p> <p>Henkilötietoja käsitellään, jotta tällä palvelusetelillä tuotettava lyhytaikaishoidon palvelu voidaan toteuttaa asiakkaalle laadukkaasti ja sääntökirjan vaatimusten mukaisesti.</p>

<b>Henkilötietojen tyyppi</b>	Asiakkaan nimi Asiakkaan ikä ja sosiaaliturvatunnus Asiakkaan yhteystiedot Asiakkaan erityisruokavaliot Asiakkaan hoidon kannalta välttämättömät terveystiedot ja muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot Omaishoitajan yhteystiedot
<b>Rekisteröityjen ryhmät</b>	Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaat, jotka ovat saaneet ikääntyneiden omaishoidon tuen palvelusetelin hoitoyksikössä tapahtuvaan lyhytaikaishoittoon.  Asiakas- ja potilastietoja käsitellään siinä määrin, kun tiedolla on asiallinen yhteys ikääntyneiden omaishoidon ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon toteuttamiseen hoitoyksikössä.

Henkilötietojen käsittelylomake on erottamaton osa Helsingin kaupungin tietoturvaliitettä.