

PARGAS



PARAINEN

IKÄIHMISTEN KOTIHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Alkaen 1.3.2022

PSOP-tukea saa osoitteesta www.pargas.fi/fi/web/pargas/palvelusetelit (esim. hakeutumisohteet) ja psop@parainen.fi

Sisällys

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

LIITTEET:	23
Liite 1 Liiteluettelo	24
Liite 2 Käsittelytoimien kuvaus	25
Liite 3 Tietosuojasopimus	26

1. Soveltamisala

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

Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. **Kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja terveydenhuoltolaki 25 §).
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
4. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
5. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
6. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän** (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palvelun- tuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettiosoite on <https://parastapalvelua.fi>
10. **Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi**, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

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

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

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

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

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

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

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

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

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

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

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

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

kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

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

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

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

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

Kotihoidon palveluntuottajalla tulee olla työssä sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan kokonaishoidosta. Edellytyksenä on, että palveluntuottajan tulee liittää hakeutumiseensa Aluehallintoviraston tai Valviran todistus sekä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien että yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin kuulumisesta. Mikäli yrityksessä työskentelee lähihoitajia, pitää sen olla kirjattuna myös lupaun.

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

Alle 18-vuotialle palvelua tarjoavien yritysten tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021). Rikosrekisteriotteen myöntämispäivä ja esittämispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Kotihoidon palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun.

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, julkaisun osoite: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaista mallipohjaa, tarvittaessa täydennettynä palveluntuottajan omilla tarpeellisiksi katsomilla sisältöalueilla. Lääkehoitosuunnitelma tulee olla päivätty ja yksikön toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tarvittavat osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Asiakkaan hoidossa ja seurannassa tarvittavat, palveluntuottajan lääkintälaitteet tulee olla terveydenhuollon käyttöön tarkoitettuja laitteita ja niiden käytöstä tulee ylläpitää rekisteriä, johon on dokumentoitu säännöllinen huolto ja tarvittaessa laadunvalvonta/kalibrointi. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä lääkintälaitteiden käyttöön. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (32§ ja 34§) <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210719>

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

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

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus konsultoida palveluntuottajan sairaanhoitajaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajan tasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin ja lisäksi asiakkaan hoidosta vastaavien yhteyshenkilöiden yhteystiedot on ilmoitettu palvelun myöntäneelle taholle.

Henkilöstölomakkeeseen tulee ehdottomasti merkitä tuottajan nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön nimi ja henkilö, joka voi esimerkiksi ilmoittaa toiminnan muutoksista.

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta ole muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät dokumentit ja selvitykset (katso kohta 14.2).

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

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

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät osoitteesta:

<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan kotihoidon sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että kotihoidon palvelun sisältö ja vaaditut dokumentit vastaavat kotihoidon sääntökirjan ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>.

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi-palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vakuutustiedot (edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Koska edellä mainitut liitteet päivittyvät automaattisesti, niin näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut hakeutumisohjeessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

5.3. Tietojen anto ja ylläpito

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

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

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

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

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

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet (katso kohta 14.2) on liitettävä PSOP-järjestelmään 30.4. mennessä.

5.4. Palveluvaraus

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa. Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan

oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

5.5. Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palvelutapahtuman kesto tulee kirjata juuri siten kuin se on toteutunut. Palvelun tulee vastata palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista ja tai palvelu- ja hoitosuunnitelmasta poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, niin ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista ylityksistä ja 2-3 päivän kestoisista lyhytaikaisista ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava: 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.

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

Deadline

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

5.6. Maksatus

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

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

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palvelun- tuottajalle silti enintään hänen järjestelmään hyväksytty hintansa.

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

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

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

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on lähettänyt PSOPin välityksellä sääntökirjan mukaisen hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine, asianmukaisine liitteineen PSOPiin.

Mikäli hakeutumisen liitteet ovat puutteelliset eikä niitä ole Paraisten kaupungin ohjeistuksesta huolimatta täydennetty, hakeutumisen käsittely ei etene. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä tai liitteet ovat puutteellisia, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat. Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

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

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

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

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatu tavoitteensa. Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltä kirjallisesti.

Kotihoidossa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110341> ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia.

Omavalvontasuunnitelma tulee olla laadittu Valviran sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma-lomakkeelle, johon tuottaja voi tarvittaessa tehdä tarpeelliseksi kokemansa lisäykset. Omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää tarvittaessa ja vähintään vuosittain sekä olla allekirjoitettu ja päivätty.

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

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

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 : Tavoitteena ikäystävällinen Suomi STM_2020_29_J.pdf (1.006Mt)
- Turvallinen lääkehoito : Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen STM_2021_6.pdf (3.118Mt)
- VSSHP hoito-ohjeet <https://hoito-ohjeet.fi/fi>
- Vireyttä seniorivuosiin : ikääntyneiden ruokasuositus THL_OHJ_4_2020_Vireyttä seniorivuosiin_verkko.pdf (7.063Mt)

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

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

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

- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- Puolivuositain asiakkaan kokonaistilanteen arviointi ja kirjaaminen hoitotyön yhteen- vetona asiakkaan hoitosuunnitelman tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Hoitotyön yhteenveto toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle yksikölle kirjallisena hoitosuunnitelmaan määritellyn seuraavan puolivuositaiseen arviointiin mennessä tai erikseen pyydettyä ajankohtana
- Tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (sähköinen ohjelma, jonka saa käyttöön ilmaiseksi THL:ltä), kirjaaminen.

Asiakkaan toimintakyvyn ja hoidon- ja palvelutarpeiden arvioinnin perustana palveluntuottajan tulee käyttää asiakkaan tarpeen mukaisia mittareita kuten esim. MMSE, GDS-15, Braden, MNA, VAS.

Palveluntuottajalla tulee toimintaa aloitettaessa olla asiakkaan terveydentilan seurantaan vaadittavat mittarit ja välineet kuten esim. verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari, vaaka, mittanauha. Palveluntuottajan tulee huolehtia voimassa olevien lääkinnällisiä laitteita koskevien lakien ja asetusten noudattamisesta.

Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla toimintaa aloitettaessa vähintään tavanomaisten varotoimien mukaiset suojaimet ja ihon sekä pintojen desinfiointiin tarkoitetut tuotteet.

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset, tietoturvalliset ja siisti tilat. Lisäksi toimitiloissa tulee olla Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaiset tilat lääkkeiden säilyttämiseksi (sisältäen myös lääkejääkaapin), vaikka kotihoidon asiakkaiden lääkkeitä säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona.

Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia lukitussa avainkaapissa ja avaimet tulee olla koodattuna niin että yksilöivät tiedot säilytetään erillään.

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito (kohta 15.).

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee muutostilanteissa tehdä hoidollinen arviointi ja huolehtia tarvittaessa jatkohoidon järjestämisestä asiakkaan tilanteen vaatimassa kiireellisyydessä.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä myönnetyn

tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettyäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen henkilön kanssa. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja kuukausittain sekä huomioida nämä henkilökunnan riittävyyden arvioinnissa. Palveluntuottajan tulee pyydettyäessä toimittaa näistä kirjalliset dokumentit kunnalle.

Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy tai alittuu, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun.

7.2. Henkilöstö

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

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

Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa en- sijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia osaamisen varmentamisesta ja sen dokumentoinnista. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen, toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, joka kuvaa yksikössä toteutettavaa lääkehoitoa. Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelmassa tulee linjata mitä lääkehoidon tehtäviä kukin ammattiryhmä voi koulutuksensa ja osaamisen varmentamisen perusteella tehdä, huomioiden Valviran antamat ohjeistukset ja Turvallinen lääkehoito -opas.

Palveluntuottajalla tulee olla tiedot lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan voimassa olevista lääkeluvista kirjallisesti koottuna. Lääkelupa sisältää sekä teoreettisen että kliinisen osaamisen varmennuksen. Lääkeluvan myöntää ja allekirjoittaa toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuun lääkkeeseen, arvioimalla potilaan tilanteesta tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti ammattiryhmittäin ja ovat kirjallisina.

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

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

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

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

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin välittömästi.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

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

Kotihoito sisältää sekä kotipalvelun, että kotisairaanhoidon palvelut. Kotipalveluun sisältyy mm. riittävästä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, henkilökohtainen hoiva ja hygienia, kodinhoidolliset tehtävät, kuten pyykkihuollon ja kodin perussiisteyden ylläpito, asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen vireyden ylläpito, yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa sekä mahdollisesti yö hoidon.

Kotisairaanhoidon sisältöä esimerkiksi terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelun, toteutuksen, ohjauksen ja neuvonnan, lääkehoidon toteutuksen, painon ja verenpaineen mittauksen ja seurannan sekä muun hoidon ja hoitotoimenpiteet lääkärin määräysten ja asiantuntijoilta saatujen ohjeistusten mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava asiakkaiden rokotussuojasta kansallisen rokotusohjelman mukaisesti sekä muista THL:n antamien suositusten mukaisista rokotussuojista. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/tietoa-rokotuksista/kansallinen-rokotusohjelma> Rokotusten järjestämisestä sovitaan yhteistyössä kunnan tai muun rokotuksia koordinoivan tahon kanssa.

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

Hoidon toteuttamisessa palveluntuottaja vastaa aseptisesta työskentelytavasta ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät esimerkiksi hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojainten käytön. Moniresistenttien bakteerin kantajien osalta tarvittavat toimintatavat ja suojainten käyttö on selvitettävä tilannekohtaisesti. Palveluntuottajien hygieniaohjeistuksista vastaa VSSHP:n sairaalahygienia- ja infektion torjuntayksikkö. Tavanomaisiin varotoimiin liittyvät suojaimet palveluntuottaja kustantaa itse.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoitosuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottajan tulee dokumentoida asiakkaan saama palvelu niin, että asiakkaan palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään puolen vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä kunnan kotihoidon henkilöstön kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä arvioidaan palveluiden tarve käyttämällä RAI-arviointia ja tarvittavia muita mittareita.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan avun ja palveluiden tarpeeseen. Esimerkiksi asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Palveluntuottajan tulee seurata ja dokumentoida systemaattisesti asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaat voivat olla terveysaseman lääkärin potilaita, kunnan kotihoidon lääkärin potilaita tai yksityisten lääkäripalvelujen potilaita. Palveluntuottajan tulee asiakkaan tarpeiden mukaan huolehtia myös lääkärin arvion järjestämisestä. Palveluntuottaja on vastuussa suunnitellun hoidon ja lääkärin määräysten toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista.

Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä ja muilta asiantuntijoilta saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden kuukausittain.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty ja kirjallisesti kuvattu palveluntuottajan toimesta.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän ja voimavaroja tukevan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas hakee hänelle kuuluvia julkisia etuuksia (esimerkiksi Kelan hoitotukea ja asumistukea) ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemusten täyttämiseksi. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

Palveluntuottaja ei ota asiakkaan raha-asoiden hoitoon liittyviä tehtäviä vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen ei tule osallistua. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

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

9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa ja hoidossa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut perustuvat tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

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

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

9.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

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

9.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta, poliklinikalta tai lääkärin vastaanotolta kotiutuvalle asiakkaalle, kun kyseessä on kertaluontoinen, pääsääntöisesti sairaanhoidollinen toimenpide, esimerkiksi avustaminen leikkauksen jälkeisessä perushoidossa ja pienet hoitotoimenpiteet, tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtuma-sarja, esimerkiksi silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta. Asiakas voi saada tilapäisen kotihoidon palvelusetelin niissä tapauksissa, kun hän ei kuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään terveysaseman palveluja.

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

10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelujen tarvetta. Arvioinnin tekee kunnan työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

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

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista.

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

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

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

Tilapäinen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti alle kuukaudeksi.

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

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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

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

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan avaimen turvallisesta säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avainten luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan allekirjoituksin. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja mm. kadonneen avaimen hankinnasta ja lukkojen sarjoituksesta.

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

12.1. Palvelukerran peruutus

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

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

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

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

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

Kunta ei maksa peruuntuneista käyntikerroista.

12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas)

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

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

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

12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

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

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

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

12.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

12.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä

asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

12.4.2. Sopimuksen purku

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

12.4.3. Vahingonkorvaus

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

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäännä aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

12.5. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

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

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

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

Seurantaraportti

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

13. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

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

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

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

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, väline- yms. lisiä. Jos laskutetaan kilometrikorvauksia, niin enimmäiskorvaus on 0,44 €/kk (vuonna 2022). Jos kilometrikorvauksia laskutetaan, niin niistä on selvästi kerrottava asiakkaalle ja merkittävä se palvelusopimukseen.

Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

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

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

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

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

Keskeytyksistä on tärkeää ilmoittaa, jotta poissaolo pystytään huomioimaan asiakkaan palveluissa ja kotihoidon laskutuksessa.

14. Laadun hallinta ja valvonta

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

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

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

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

14.1. Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata konkreettisesti kaikki yrityksen tuottamat palvelut (esim. kotihoidon palvelusetelituottajana toimiminen, yli 18-vuotiaiden omaishoidon tuen palvelusetelituottajana toimiminen, siivouksen palvelusetelituottajana toimiminen) ja asiakasryhmät. Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman lomakepohjan sisältöalueet

sekä palvelusetelin sääntökirjan edellyttämät vaatimukset toteutuvat käytännössä palveluntuottajan järjestämissä palveluissa ja miten palveluntuottaja seuraa ja valvoo niiden toteutumista.

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

Tuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelmassa kuvaus ja suunnitelma toimintavarmuudesta ylläpitävissä tilanteissa esim. sijaisjärjestelyjen osalta.

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

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja, että sitä noudatetaan.

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

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

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

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

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyydettyä toimittaa kunnalle kirjallinen selvitys liittyen potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantaviin ilmoituksiin (HaiPro, sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä).

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset (kohta 19).

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus/toimintaseloste toimintayksikön toiminnasta.

14.2. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan on liitettävä PSOP-järjestelmään seuraavat vuosittain päivitettävät liitteet 30.4. mennessä:

- Ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat (sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma täydennettynä terveydenhuollon osuuksilla)
- Ajantasainen ja toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma
- Ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön sekä tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista
- Edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko toimintayksikköä koskevat tiedot
- Säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
- •Keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
- •Reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, lukumäärät
- •Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset (omaseuranta ja HaiPro): lukumäärä, syyt, tehdyt toimenpiteet ja kehitettävät asiat
- •Henkilökunnan osallistuminen täydennyskoulutuksiin
- •Suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien seurannan yhteenveto (ei asiakaskohtaista yksilöitävää tietoa)

Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassa olo sekä vastuuvakuutustieto ja potilasvakuutustieto (edellytyksenä, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen ja potilasvakuutuksen voimassa olevat dokumentit tulee päivittää PSOPiin.

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

15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1. Rekisterinpito, roolit ja vastuut

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

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

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

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja.

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

Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

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

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakirjojen palauttamisesta tulee ottaa yhteyttä palvelusetelit myöntäneeseen henkilöön. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan hoitopalaute kertaluontoisista tai määrätyn ajan kestävästä hoitopalveluista kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee arvioida asiakkaan kokonaistilanne ja kirjata hoitotyön yhteenvetona asiakkaan hoitosuunnitelman asiakkaan tarpeet ja hoidon tavoitteet huomioiden puolivuositin. Hoitotyön yhteenveto toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle yksikölle kirjallisena. Myöntäjän yhteystieto löytyy palveluseteliltä. Palveluntuottajan ja palvelusetelin myöntäjän tulee sopia, mihin osoitteeseen yhteenveto toimitetaan.

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

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

15.2. Salassapito

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

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

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

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

15.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

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

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

16. Hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajien hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnaston korotukset on tehtävä PSOPiin 31.10. mennessä.

Palveluntuottajan, joka hyväksytään 1.8. jälkeen ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan.

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

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

17. Verotus

17.1. Tuloverotus

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

17.2. Arvonlisäverotus

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

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta; Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2.4.2019.

18. Sääntökirjan muuttaminen

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

19. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

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

- Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- Palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palvelun- tuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.
- Palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan erä- päivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elin- keinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- Yritys on asetettu liiketoimintakieltoon.

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

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Yrityksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus.

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

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

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

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

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

20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.3.2022 alkaen.

22. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

- Liite 1 Liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakeutumisessa sähköisinä liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettäessä liittää PSOPiin
- Liite 2 Käsittelytoimen kuvaus
- Liite 3 Tietosuojasopimus

Liite 1 Liiteluettelo

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen PSOP-järjestelmässä ENNEN SEN lähettämistä kunnalle. Katso myös hakeutumisohje liitteiden liittämisestä

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta; - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin	liitedokumentti
- yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin	liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet; - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja – edellytys, että valtakirja Vastuu Groupille on annettu tietojen saamiseksi
Vakuutusyhtiön todistus - riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja - potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja – edellytys, että valtakirja Vastuu Groupille on annettu tietojen saamiseksi
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	liitedokumentti
Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma , täydennettynä kotisairaanhoidon osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täy-täntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla	liitedokumentti
Henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön	liitedokumentti
Toimintakertomus tai Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaali- palveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla), sisältäen yhteisöllisen toiminnan suunnitelman	liitedokumentti TAI liitedokumentti

VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET

Laadun hallinta ja valvonta –kohdassa (Vuositain päivitettävät liitteet, kohta 14.2.) on todettu liitteet, jotka tulee päivittää vuosittain 30.4. mennessä.

- Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin

Liite 2 Käsittelytoimien kuvaus

1. Osapuolet

Paraisten kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi.

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

2. Dokumentin tarkoitus

Paraisten kaupungin hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystoimen henkilökäyttöön kuuluvia henkilötietoja.

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

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystoimen puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaita ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määritellyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta: www.pargas.fi/fi/web/pargas/tietosuoja

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

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

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

Liite 3 Tietosuojasopimus

1. Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palvelusetelituottaja käsittelee Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden (myöh. myös kaupunki) henkilötietoja kaupungin puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvauksen, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen; Liite 2, Käsittelytoimien kuvaus.

Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystalvelut on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

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

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

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

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

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystalvelut on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. Paraisten kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden henkilötiedoilla tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä.

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

3. Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet

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

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

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

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön kaupungin henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja saattaa kaupungin saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kaupunki tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palvelusetelituottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovittulla tavalla kaupungin vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

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

Palvelusetelituottaja sallii kaupungin tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

4. Kaupungin ohjeet

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

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

5. Palveluhenkilöstö

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

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

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

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

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

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kaupungin tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaatia palvelusetelituottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

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

7. Palvelun paikka

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

Palvelusetelituottajaa ei saa siirtää kaupungin henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8. Tietoturvaloukkaukset

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

Palvelusetelituottajan on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

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

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kaupungin lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman kaupungin nimenomaista pyyntöä.

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

10. Sitoutuminen tietosuojasopimukseen

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.