

(Översättning)

PARGAS



PARAINEN

# REGELBOK FÖR SERVICESEDEL FÖR HEMVÅRD FÖR ÄLDRE

Från och med 1.3.2022

PSOP-stöd fås på adressen <https://www.pargas.fi/sv/web/pargas/servicesedlar> (t.ex. anvisningar för ansökan om att bli serviceproducent) och [psop@pargas.fi](mailto:psop@pargas.fi).

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Tillämpningsområde .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Definitioner .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Klientens ställning och rättsmedel .....</b>	<b>4</b>
3.1.	Klientens ställning .....	4
3.2.	Klientens rättsmedel .....	4
<b>4.</b>	<b>Allmänna skyldigheter som gäller serviceproducenten .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Tillvägagångssätt i anslutning till det elektroniska systemet för servicesedlar och köpta tjänster .....</b>	<b>6</b>
5.1.	Allmänt .....	6
5.2.	Ansökan om att bli serviceproducent, betalning av tjänster och tillsyn av serviceproducenterna.....	7
5.3.	Inlämning och uppdatering av uppgifter .....	7
5.4.	Servicebeställning .....	8
5.5.	Registrering av servicehändelser .....	8
5.6.	Utbetalning.....	8
<b>6.</b>	<b>Kommunens skyldigheter och rättigheter .....</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>Krav på servicens kvalitet.....</b>	<b>9</b>
7.1.	Allmänna krav .....	9
7.2.	Personal.....	11
<b>8.</b>	<b>Tjänstens syfte och innehåll.....</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>Klienter som omfattas av systemet med servicesedlar .....</b>	<b>13</b>
9.1	Servicesedel för regelbunden hemvård .....	14
9.2	Servicesedel för tillfällig hemvård.....	14
<b>10.</b>	<b>Servicesedelns värde och beviljande av servicesedel .....</b>	<b>14</b>
<b>11.</b>	<b>Tilläggstjänster som klienten köper.....</b>	<b>15</b>
<b>12.</b>	<b>Avtalsvillkor för avtal mellan serviceproducenten och klienten .....</b>	<b>15</b>
12.1.	Inställande eller avbokning av hemvårdsbesök.....	15
12.2	Serviceavtalets avtalsperiod och uppsägning (enskild klient) .....	15
12.3	Fel och dröjsmål i servicen .....	16
12.4.	Påföljderna vid fel och dröjsmål i servicen .....	16
12.4.1.	Rättelse och gottgörelse .....	16
12.4.2.	Hävande av avtalet .....	16
12.4.3.	Skadestånd.....	16
12.5.	Reklamation, respons och uppföljningsrapport .....	17
<b>13.</b>	<b>Fakturering för servicen av klienten .....</b>	<b>17</b>
<b>14.</b>	<b>Kvalitetsledning och kvalitetskontroll .....</b>	<b>18</b>
14.1.	Serviceproducentens egenkontroll .....	18
14.2	Bilagor som ska uppdateras årligen .....	19
<b>15.</b>	<b>Registerföring och sekretess .....</b>	<b>19</b>
15.1.	Registerföring, roller och ansvar.....	19
15.2.	Sekretess .....	20
15.3.	Dataskyddsavtal och beskrivning av behandlingsåtgärder .....	20
<b>16.</b>	<b>Prislistor och prislisterändringar.....</b>	<b>21</b>
<b>17.</b>	<b>Beskattning.....</b>	<b>21</b>
17.1	Inkomstbeskattning.....	21
17.2.	Mervärdesbeskattning .....	21
<b>18.</b>	<b>Ändring av regelboken.....</b>	<b>21</b>
<b>19.</b>	<b>Återkallande av godkännande och ändringar i verksamheten.....</b>	<b>21</b>
<b>20.</b>	<b>Oberoende hos den som beviljar servicesedlar.....</b>	<b>22</b>
<b>21.</b>	<b>Utfästelsens giltighetstid.....</b>	<b>22</b>
<b>22.</b>	<b>Tillämplig lagstiftning som ska följas .....</b>	<b>23</b>

<b>BILAGOR:</b> .....	<b>24</b>
Bilaga 1 Bilageförteckning.....	25
Bilaga 2 Beskrivning av behandlingsåtgärder .....	26
Bilaga 3 Dataskyddsavtal .....	27

# 1. Tillämpningsområde

Denna regelbok följs när kommunen ordnar tjänster inom regelbunden och tillfällig hemvård för sina klienter i enlighet med lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). I regelboken fastställer kommunen de villkor för godkännande av serviceproducenter som avses i 5 § i servicesedellagen.

Kommunen förpliktar de serviceproducenter som kommunen godkänt att följa bestämmelserna i denna regelbok.

# 2. Definitioner

Definitioner i denna regelbok:

1. Med **servicesedel** avses en utfästelse som den kommun som ansvarar för att ordna service gett till en kommuninvånare som har rätt till regelbunden eller tillfällig hemvård (myndighetsbeslut om beviljande av servicesedel och servicesedel i systemet för servicesedlar och köpta tjänster) och genom vilken kommunen ersätter kostnaderna för en i servicesedeln angiven tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand.
2. Med **hemvård** avses service i anslutning till personlig vård och omsorg samt hälso- och sjukvård i klientens hem för de äldre, personer med funktionsnedsättning och långtidssjuka som behöver hjälp och stöd för att kunna bo kvar i sitt hem (20 § i socialvårdslagen och 25 § i hälso- och sjukvårdslagen).
3. Med **klient** avses klienter enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och patienter enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter.
4. Med **inkomstrelaterad servicesedel** avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad kommunen bestämmer eller vars värde beror på att klientens inkomster beaktas enligt lagen om servicesedlar.
5. Med **fast prissatt servicesedel** avses en servicesedel vars värde fastställs till ett pris som alltid är detsamma oavsett klientens inkomster.
6. Med **självriskandel** avses den andel av det pris för en tjänst av en privat serviceproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel kommunen beviljat och som ska betalas av klienten.
7. Med **serviceproducent** avses en privat serviceproducent som uppfyller kraven för verksamheten i fråga enligt lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Kommunen godkänner en serviceproducent som serviceproducent för regelbunden och/eller tillfällig hemvård i enlighet med 4 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården.
8. Med **tilläggstjänster** avses tjänster som inte ingår i klientens service- och vårdplan och som klienten skaffar frivilligt och också bekostar själv.
9. Ansökan om att bli servicesedelföretagare görs via **det elektroniska systemet för servicesedlar och köpta tjänster (nedan PSOP)**. Systemet stöder användningen av servicesedlar, jämförelsen av serviceproducenter och registreringen av utförd service. Systemet bildar redovisningsmaterialet automatiskt utgående från realiserade och registrerade servicehändelser. Kommunen betalar serviceproducenten för de tjänster som producenten tillhandahållit på basis av det realiserade och godkända redovisningsmaterialet. Systemets webbplats finns på adressen <https://parastapalvelua.fi>.
10. Vid avtal om en tjänst **inom ramen för systemet med servicesedlar blir kommunen inte avtalspart**, eftersom det är fråga om ett avtal mellan klienten i egenskap av konsument och serviceproducenten.

## 3. Klientens ställning och rättsmedel

### 3.1. Klientens ställning

Kommunen kan erbjuda servicesedlar för anskaffning av tjänster till en klient som uppfyller kriterierna för beviljande av regelbunden eller tillfällig hemvård.

Klienten har rätt att vägra att ta emot en erbjuden servicesedel och då ska kommunen hänvisa klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt.

Klienten ska ge kommunen de inkomstuppgifter som behövs för att bevilja en servicesedel. Klienten ska upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om hen och vilka upplysningar om hen som kan inhämtas oberoende av hens samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor (t.ex. arbetspension) och lämna en behövlig utredning i saken.

När klienten har beslutat att ta i bruk en servicesedel som beviljats hen, ska hen kontakta en serviceproducent som godkänts av kommunen. Klienten ska ge servicesedeln till serviceproducenten eller uppge den nummerserie som finns på sedeln till serviceproducenten så att serviceproducenten hittar klienten i PSOP. Klienten ska ingå avtal med serviceproducenten om anskaffningen av tjänsten. Detta avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet.

Klienten kan ge en anhörig fullmakt att se sina uppgifter i PSOP genom att fylla i en fullmakt för skötsel av en annan persons ärenden och lämna in den till den tjänsteinnehavare som beviljat servicesedeln.

Klienten ska ge serviceproducenten den servicesedel, vårdplan och service- och vårdplan som hen fått från kommunen.

Klienten är berättigad att använda servicesedeln endast för att betala i denna regelbok avsedda tjänster som tillhandahålls av en serviceproducent som godkänts av kommunen.

Klienten betalar till serviceproducenten den andel för service som överstiger servicesedelns värde (självriskandel) samt avgifter för de tilläggstjänster som klienten själv skaffar enligt deras inbördes avtal.

Om kommunen avslutar systemet med servicesedlar, kvarstår klientens rätt till hemvård. I ett sådant fall hänvisas klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt.

### 3.2. Klientens rättsmedel

Klienten omfattas av rättigheterna enligt klientlagen inom socialvården samt patientlagen, såsom beaktandet av klientens åsikt, självbestämmanderätt och medbestämmande; gott bemötande av klienten, god service och god vård; upprättandet av service- och vårdplaner, ömsesidig skyldighet att lämna uppgifter och ändamålsenlig behandling av uppgifter samt klientens användning av rättsmedel.

Klienten kan ansöka om ändring i ett beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller höjning av värdet på en servicesedel med begäran om omprövning som riktas till social- och hälsovårdsnämnden. Anvisningar för sökande av ändring ges i beslutet.

Klienten har rätt att göra en anmärkning om sitt bemötande till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Klienten kan också vända sig till patient- eller socialombudsmannen i fråga om olägenheter i anslutning till servicen och/eller anföra klagomål till de övervakande myndigheterna, såsom regionförvaltningsverket (AVI).

Klienten kan ge serviceproducenten respons eller göra en reklamation på tjänstens kvalitet eller andra faktorer relaterade till tjänsten i första hand via det elektroniska systemet för servicesedlar, men också t.ex. per telefon eller e-post. Serviceproducenten ska ge ett svar på reklamationen och responsen antingen omedelbart eller inom två (2) veckor beroende på hur brådskande ärendet är.

Klienten kan föra en tvist mellan klienten och serviceproducenten (exempelvis dröjsmål i servicen, fel eller skada som orsakats av servicen) till konsumenttvistenämnden. I avtalstvisten används då konsumenttvistenämndens tidigare beslutspraxis som hjälp vid tolkningen. Även övriga konsumentmyndigheter, såsom konsumentverket, konsumentombudsmannen och konsumentrådgivningen, är behöriga i ärendet. Klienten kan också väcka talan vid tingsrätten i ärendet.

Vid tvister ska klienten i första hand kontakta serviceproducenten för att reda ut ärendet och komma fram till en lösning.

Kommunen kan inte av den som använder servicesedeln ta ut en klientavgift för en tjänst som ingår i servicen som beviljats med servicesedel.

Klienten har rätt att byta serviceproducent.

## **4. Allmänna skyldigheter som gäller serviceproducenten**

Serviceproducenten ska vara införd i förskottsuppbörsregistret.

Serviceproducenten ska uppfylla kraven som ställs i lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Den ska också vara införd i vederbörligt register som förs av regionförvaltningsmyndigheten eller ha fått tillstånd av regionförvaltningsmyndigheten att vara verksam i kommunen.

Serviceproducenten för hemvård ska ha en anställd sjukskötare som ansvarar för vården av klienten som helhet. En förutsättning är att serviceproducenten till sin ansökan fogar ett intyg från regionförvaltningsverket eller Valvira över att den är införd i både registret över privata socialserviceproducenter och registret över privata producenter av hälso- och sjukvårdstjänster. Om det arbetar närvårdare i företaget, ska det också vara inskrivet i tillståndet.

Serviceproducenten ska ha en giltig försäkring enligt patientförsäkringslagen och annan ansvarsförsäkring, vars försäkringsbelopp med beaktande av serviceverksamhetens kvalitet och omfattning kan anses vara tillräckligt för att ersätta skador som orsakas av verksamheten, och övriga giltiga försäkringar som verksamheten förutsätter.

Företag som tillhandahåller tjänster till personer under 18 år ska se till att personalens straffregisterutdrag kontrolleras när anställningsförhållandet inleds (lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002 och 547/2021). Datumet för när straffregisterutdraget utfärdats och visats upp ska antecknas i den anställdas uppgifter eller i något annat register som serviceproducenten har.

De serviceproducenter som ansöker om att bli servicesedelföretagare för hemvård ska höra till Vastuu Group Oy:s tjänst Pålittlig Partner.

Den service som serviceproducenten tillhandahåller ska till innehåll och kvalitet minst motsvara kraven i denna regelbok.

Serviceproducenten ska ha en skriftlig plan för läkemedelsbehandling (Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling, publikationens adress: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8686-2>och en person som utsetts till ansvarig för läkemedelsbehandlingen.

Serviceproducentens plan för läkemedelsbehandling ska följa mallen i handboken Säker läkemedelsbehandling, vid behov kompletterad med innehållsområden som serviceproducenten anser nödvändiga. Planen för läkemedelsbehandling ska vara daterad och undertecknad av den läkare som ansvarar för verksamheten på enheten. Planen för läkemedelsbehandling ska uppdateras regelbundet, minst en gång om året. Dessutom ska serviceproducentens personal ha den kompetens och de tillstånd som behövs för genomförandet av läkemedelsbehandlingen.

De medicintekniska produkter som serviceproducenten behöver för klientens vård och uppföljning ska vara produkter avsedda för hälso- och sjukvård, och ett register ska föras över användningen av dem. I registret dokumenteras regelbunden service och vid behov kvalitetskontroll/kalibrering. Serviceproducenten ansvarar för att inskola personalen i användningen av de medicintekniska produkterna. Lag om medicintekniska produkter (719/2021), 32 § och 34 §, <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210719>

Marknadsföringen av servicen ska följa god sed och uppfylla kraven i konsumentskyddslagen.

En serviceproducent för hemvård kan endast i undantagsfall skaffa tjänster som underentreprenad. Serviceproducenten ansvarar för en underleverantörs arbete som för sitt eget och underleverantörerna omfattas av samma krav som serviceproducenten. Serviceproducenten ska i fråga om sin underleverantör kontrollera att underleverantören uppfyller kraven.

Serviceproducenten ska kunna nås även utanför tjänstetid. Serviceproducentens personal ska ha möjlighet att konsultera serviceproducentens sjukskötare också på kvällar och veckoslut.

Serviceproducenten ska se till att de aktuella kontaktuppgifterna för kontaktpersonen har uppdaterats i PSOP och dessutom att kontaktuppgifterna för de kontaktpersoner som ansvarar för vården av klienten har meddelats den part som beviljat servicen.

På personalblanketten ska antecknas namnet på den person som har rätt att teckna producentens namn och på den person som t.ex. kan anmäla ändringar i verksamheten.

Serviceproducenten ska informera klienten som använder servicesedeln om att klienten själv ska ersätta kostnaderna antingen till fullt belopp eller i enlighet med deras inbördes avtal, om klienten låter bli att avboka en överenskommen tjänst eller inte är på plats som överenskommet. Kommunen betalar inte för inställda besök.

Serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i denna regelbok från och med att serviceproducenten godkänns till serviceproducent för regelbunden eller tillfällig hemvård som ordnas med servicesedel. Serviceproducenten förbinder sig att följa regelboken också när kommunen gör ändringar i villkoren i regelboken, om inte något annat meddelats. Om serviceproducenten inte förbinder sig till de nya villkoren, kommer serviceproducenten att avföras från det elektroniska systemet (registret över serviceproducenter) och kan inte längre tillhandahålla tjänster med servicesedel.

Serviceproducenten ska följa den lagstiftning som gäller serviceproducenten och dess verksamhet samt alla myndighetsföreskrifter och direktiv. Serviceproducenten är skyldig att till kommunen lämna in de dokument och utredningar som framgår av denna regelbok (se punkt 14.2).

## **5. Tillvägagångssätt i anslutning till det elektroniska systemet för servicesedlar och köpta tjänster**

### **5.1. Allmänt**

Serviceproducenten ska ha tillgång till dator eller annan terminal med internetförbindelse. Kontrollen av serviceproducentens uppgifter, övervakningen av uppdaterade lagstadgade dokument samt registreringen av servicehändelser görs direkt i PSOP-systemet. Serviceproducenten ansvarar själv för att uppgifterna är uppdaterade och korrekta.

Introduktionsvideor för serviceproducenter finns på adressen <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Serviceproducenten ska noga sätta sig in i gällande regelbok för servicesedel för hemvård innan

serviceproducenten ansöker om att bli servicesedelföretagare. Serviceproducenten ska dessutom säkerställa att innehållet i hemvården och de dokument som krävs motsvarar anvisningarna i regelboken för hemvården. Varje bilaga ska rubriceras med en identifierbar rubrik som beskriver dokumentets innehåll samt med datum.

## 5.2. Ansökan om att bli serviceproducent, betalning av tjänster och tillsyn av serviceproducenterna

Ansökan om att bli serviceproducent kan endast göras via PSOP-systemet på adressen <https://parastapalvelua.fi>.

### Identifiering i Suomi.fi

Serviceproducentens företrädare med namnteckningsrätt identifierar sig i PSOP-systemet via Suomi.fi-identifikation med nätbankskoder eller mobilcertifikat och skapar en huvudanvändarkod för sig själv. Väsentliga förändringar i en redan godkänd tjänst kräver också namnteckningsrätt eller särskild fullmakt som beviljats i tjänsten Suomi.fi så att en uppdaterad ansökan ska kunna skickas till kommunen för godkännande.

### Vastuu Group Oy:s tjänst Pålitlig Partner

Den serviceproducent som ansöker om att bli servicesedelföretagare ska ha anslutit sig till tjänsten Pålitlig Partner, varifrån en del av de bilagor som behövs kan fås, bl.a. uppgifter om giltig ArPL-försäkring och skattebetalningsuppgifter samt försäkringsuppgifter (förutsätter att Vastuu Group Oy har getts fullmakt att få uppgifterna). Dessa bilagor behöver således inte bifogas ansökan.

Eftersom ovannämnda bilagor uppdateras automatiskt, behöver serviceproducenten inte heller uppdatera dem årligen i PSOP-systemet.

Övriga bilagor som anges i anvisningarna för ansökan om att bli producent och i regelboken ska serviceproducenten foga till PSOP-systemet innan ansökan skickas in till kommunen.

Kommunen kontrollerar årligen villkoren för godkännande av serviceproducenter.

## 5.3. Inlämning och uppdatering av uppgifter

Serviceproducenten ska använda sitt officiella namn i systemet. Det är tillåtet att använda en registrerad bifirma, om det är en bifirma som serviceproducenten allmänt använder och under vilken serviceproducenten är känd. Namnet ska också finnas omnämnt i regionförvaltningsverkets register över socialserviceproducenter. Siffror och specialtecken bör inte användas i serviceproducentens namn, om de inte ingår i serviceproducentens officiella namn.

Serviceproducenten ska på eget initiativ se till att uppgifterna om serviceproducentens företag, verksamhetsställen och service är uppdaterade i systemet.

Serviceproducenten kan i samband med ansökan ge tilläggsinformation om sin verksamhet, såsom uppgifter om målgrupp, språkkunskaper, tillgänglighet och kötider. Det är önskvärt att serviceproducenten fogar kompletterande uppgifter, eftersom de är till hjälp för klienten vid valet av serviceproducent.

Klienterna ser i PSOP serviceproducentens kontaktuppgifter, ovannämnda tilläggsinformation och prislista och kan utgående från dem söka och jämföra serviceproducenter.

Om serviceproducenten försummar att hålla uppgifterna uppdaterade, kan serviceproducenten strykas från registret över serviceproducenter, varvid serviceproducenten inte kan ta emot nya servicesedelklienter eller debitera sina nuvarande servicesedlar.

De bilagor som anges i regelboken (se punkt 14.2) och som ska uppdateras årligen ska fogas till PSOP-systemet före den 30 april.



## 5.4. Servicebeställning

Serviceproducenten ska göra en servicebeställning med numret på klientens servicesedel innan klienten ges service första gången. När en klient kontaktar serviceproducenten, ska serviceproducenten kontrollera klientens rätt till den tjänst som efterfrågas. Serviceproducenten ska begära servicesedeln nummer av klienten för att kunna kontrollera klientens uppgifter och servicesedeln innehåll. Om serviceproducenten avtalar om en tjänst med klienten utan att kontrollera klientens rätt till tjänsten och det efter servicehändelsen uppdragas att rätten saknats, så ersätter kommunen inte de kostnader som orsakats serviceproducenten.

## 5.5. Registrering av servicehändelser

Servicehändelserna ska registreras så snart som möjligt efter de realiserade händelserna och minst en gång i veckan. Om registreringen av servicehändelser inte görs regelbundet eller det i registreringarna fortlöpande förekommer dröjsmål som beror på serviceproducenten, kan serviceproducenten efter uppmaning strykas från registret över servicesedelproducenter.

Servicehändelsens längd ska registreras precis så som den har realiserats. Servicen ska motsvara service- och vårdplanen. Producenten och klienten kan inte sinsemellan avtala om regelbundna ändringar i besöken och/eller om avvikelser från service- och vårdplanen. Kraven i regelboken ska i första hand uppfyllas på det sätt som anges i klientens service- och vårdplan.

Den ersättning som betalas till serviceproducenten fastställs utifrån realiserade och godkända servicehändelser.

Om serviceproducenten av skäl som beror på serviceproducenten inte längre över huvud taget kan registrera en servicehändelse i PSOP, kan serviceproducenten få ersättning för händelsen endast i motiverade undantagsfall. (Kontakt med den som beviljat servicesedeln.)

Om fler än det avtalade antalet servicehändelser registreras, ska orsaken till detta absolut skrivas in i fältet för tilläggsuppgifter. Om upprepade överskridningar som beror på klientens behov och kortvariga överskridningar under 2–3 dagar ska överenskommas med den som beviljat servicesedeln och i fältet för tilläggsuppgifter ska följande skrivas in: 1) med vem man har kommit överens om saken och 2) orsaken till överskridningen. Överskridningar som inte har redogjorts för kan förkastas utan att fråga serviceproducenten.

Ett besök registreras enligt dess faktiska längd. Ett undantag är besök som planerats vara mindre än 15 minuter, serviceproducenten kan avrunda dem till 15 minuter.

### **Deadline**

Alla servicehändelser under månaden ska vara registrerade i PSOP-systemet senast den 6:e dagen i den månad som följer efter utförd service. Om servicehändelsen införs i systemet först den 7:e dagen i månaden eller senare, försenas den från utbetalningen och händelsen ingår i utbetalningsmaterialet för nästa månad. Om det kan antas att en servicehändelse leder till att antalet registrerade servicehändelser överskrider det avtalade antalet servicehändelser, ska registreringen av servicehändelserna göras senast den 3:e dagen i månaden.

## 5.6. Utbetalning

PSOP-systemet samlar automatiskt utbetalningsmaterialet för godkända servicehändelser som registrerats före deadline. Kommunen betalar ut ersättning till serviceproducenten automatiskt en gång i månaden enligt utförda tjänster. Serviceproducenten kan ändra sina faktureringsuppgifter i systemet att också gälla per verksamhetsställe eller tjänst och lägga till ett eget referensnummer för betalningen.

Avräkningen körs natten mellan den 6:e och 7:e dagen i månaden och utbetalningen till serviceproducenten sker 30 dygn efter körningen i enlighet med kommunens betalningsvillkor. Serviceproducenten får de uppgifter om den kommande utbetalningen som producenten behöver för sin

egen bokföring från systemet. Serviceproducenten kan i systemet ange till vilken e-postadress utbetalningsmaterialet önskas i pdf-format.

Om servicesedelns värde är större än serviceproducentens pris, utbetalas till serviceproducenten ändå högst det pris som godkänts för producenten i systemet.

Reklamationer kräver alltid ett svar av serviceproducenten och kommunen kan låta bli att betala ut ersättning till serviceproducenten för en servicehändelse som är föremål för en obehandlad reklamation.

## **6. Kommunens skyldigheter och rättigheter**

Kommunen fungerar som anordnare av servicen genom att som serviceproducenter godkänna de serviceproducenter som uppfyller kraven i 5 § 1 mom. 1–4 punkterna i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården samt övriga krav och villkor som ställs av kommunen. Serviceproducentregistret finns i PSOP (förteckning enligt 4 § 3 mom. i lagen om servicesedlar).

Kommunen ska ta upp ett ärende som gäller godkännande av en serviceproducent inom en (1) månad från det att serviceproducenten via PSOP skickat in sin ansökan att bli servicesedelföretagare i enlighet med regelboken. Kommunen ska fatta ett beslut om godkännande eller förkastande av serviceproducenten inom två (2) månader från det att serviceproducenten har lämnat in sin anmälan med begärda, vederbörliga bilagor till PSOP.

Om bilagorna till ansökan är ofullständiga och de trots Pargas stads anvisningar inte har kompletterats, går behandlingen av ansökan inte vidare. Om samtliga bilagor inte har levererats via PSOP eller bilagorna är ofullständiga, behandlas ansökan när alla begärda bilagor har levererats och i vilket fall som helst inom tre (3) månader, varvid ansökan antingen avslås eller godkänns.

Kommunen kan sluta att ordna tjänster med servicesedlar, varvid de beslut om godkännande som gäller serviceproducenterna upphör. Kommunen beslutar om vem som är berättigad att få en servicesedel för tjänsten i fråga.

Kommunen ska för klienten klargöra klientens ställning vid användningen av servicesedeln, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och självriskandelens uppskattade storlek samt den klientavgift som bestäms för motsvarande service enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Kommunen har rätt att av klienten få sådana uppgifter som inverkar på beviljandet av servicesedeln och dess värde.

Kommunen ansvarar inte för skador som serviceproducenten orsakar servicemottagaren och inte heller för kostnader som föranleds av inställda servicehändelser. Kommunen förbinder sig inte att hänvisa klienter till en serviceproducent.

## **7. Krav på servicens kvalitet**

### **7.1. Allmänna krav**

Den service som serviceproducenten tillhandahåller ska till innehåll och kvalitet minst motsvara kraven i denna regelbok. Serviceproducenten ska ha definierat och dokumenterat sina kvalitetskrav och sina centrala kvalitetsmål. Serviceproducentens värderingar och verksamhetsprinciper för hemvårdstjänster ska vara definierade. Ansvarsområden och befogenheter ska vara skriftligt definierade (uppgiftsbeskrivningar).

Inom hemvården genomförs egenkontrollen som egenkontroll inom socialvården i enlighet med Valviras föreskrift (1/2014), <https://www.finlex.fi/sv/viranomaiset/normi/562001/41771>. Planen för egenkontroll ska i fråga om tjänster inom hemsjukvården kompletteras med de saker som nämns i social- och

hälsovårdsministeriets förordning om uppgörande av en plan för kvalitetsledningen och för hur patientsäkerheten tillgodoses (6.4.2011/341), <https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2011/20110341>, och därmed behöver två separata planer för egenkontroll inte göras upp.

Planen för egenkontroll ska vara uppgjord på Valvira blankett "Plan för egenkontroll inom socialservicen". Producenten kan vid behov göra sådana tillägg i planen som den anser nödvändiga. Planen för egenkontroll ska uppdateras vid behov och minst en gång om året samt vara undertecknad och daterad.

Serviceproducenten ska i sin verksamhet beakta klienternas förhållanden, individuella behov och funktionsförmåga samt ålder.

Serviceproducenten ska i sin verksamhet beakta äldreomsorgslagens innehåll. Den ska också i övrigt följa allmänt vedertagna och gällande rekommendationer som avser vård och tjänster för äldre, som bl.a.

- Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen 2020–2023: Målet är ett åldersvänligt Finland, STM\_2020\_30\_J.pdf (1.190Mt)
- Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling, STM\_2021\_7.pdf (2.581Mt)
- EFSVD:s vårddirektiv, <https://hoito-ohjeet.fi/sv/hemsida>
- Livskraft på äldre dar: kostrekommendation för äldre personer, THL\_Handledning8\_WEB.pdf (7.057Mt)

Serviceproducenten ska i enlighet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter uppfylla rätten till god socialvård och hälso- och sjukvård samt till gott bemötande.

Serviceproducenten ska iaktta aktsamhet vid behandlingen av uppgifter och exempelvis se till att sekretessbelagda uppgifter behandlas korrekt. Serviceproducenten ska behandla dokument i enlighet med bestämmelserna i dataskyddslagen (1050/2018), EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU 679/2016) och lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) samt övrig lagstiftning om social- och hälsovården.

Serviceproducenten förutsätts dokumentera klientuppgifter och arbetsprestationer som hänför sig till vårdarbetet i sitt eget klientdatasystem och använda ett system för bedömning av vårdnivå i enlighet med följande anvisningar:

- Dokumentation av vårdarbete på det sätt som lagstiftningen förutsätter samt dokumentation av klientens helhetssituation med tanke på vården.
- Halvårsvis bedömning och dokumentation av klientens helhetssituation i ett sammandrag av vårdarbetet med beaktande av klientens behov och mål i vårdplanen. Sammandraget av vårdarbetet lämnas in skriftligen till den enhet som beviljat servicesedlarna före nästa halvårsvisa bedömning enligt vårdplanen eller vid viss begärd tidpunkt.
- Dokumentation av prestationer som ingår i det utförda arbetet, inklusive registreringarna i HILMO (ett elektroniskt program som är gratis tillgängligt från Institutet för hälsa och välfärd).

Som grund för bedömningen av klientens funktionsförmåga och vård- och servicebehov ska serviceproducenten använda mätare som överensstämmer med klientens behov, som t.ex. MMSE, GDS-15, Braden, MNA eller VAS.

När verksamheten inleds ska serviceproducenten ha de mätare och redskap som krävs för uppföljning av klientens hälsotillstånd, som blodtrycksmätare, blodsockermätare, febertermometer, våg och måttband. Serviceproducenten ska se till att gällande lagar och förordningar om medicintekniska produkter följs.

Dessutom ska serviceproducenten när verksamheten inleds ha åtminstone skyddsutrustning enligt sedvanliga försiktighetsåtgärder och produkter för desinficering av hud och ytor.

Serviceproducenten ska förfoga över ändamålsenliga, informationssäkra och rena lokaler. Dessutom ska det i lokalerna finnas utrymmen enligt handboken om säker läkemedelsbehandling för förvaring av läkemedel (inklusive ett kylskåp för läkemedel), även om hemvårdsklienternas läkemedel i huvudsak

förvaras hemma hos klienterna.

Serviceproducenten ska ha möjlighet att förvara klienternas nycklar i ett låst nyckelskåp och nycklarna ska vara kodade så att de identifierande uppgifterna förvaras åtskilda.

Hur responsen på servicen ska ges definieras under Registerföring (punkt 15).

Serviceproducenten ska kontakta den tjänsteinnehavare som beviljat servicesedeln, om det sker väsentliga förändringar i klientens hälsotillstånd och funktionsförmåga. Dessutom ska serviceproducenten vid sådana förändringar göra en vårdbedömning och vid behov se till att fortsatt vård ordnas med den skyndsamhet som klientens situation kräver.

Serviceproducenten ska särskilt fästa vikt vid att service- och vårdplanen och det beviljade antalet timmar följs. I oklara situationer ska serviceproducenten på begäran föra en manuell rapport som ska gås igenom med den person som beviljat servicesedeln. Serviceproducenten ska följa upp de planerade och utförda arbetstimmarna för klienterna månatligen och beakta dessa vid bedömningen av personalens tillräcklighet. Serviceproducenten ska på begäran lämna skriftliga dokument om dessa till kommunen.

Om det beviljade antalet timmar överskrids eller underskrids, ska serviceproducenten omedelbart kontakta den person som beviljat servicesedeln eller så godkänns överskridningarna inte för betalning.

## 7.2. Personal

Personalen inom hemvården ska ha den behörighet som krävs i lagen och förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (lagen 559/1994 och förordningen 564/1994) och lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (817/2015).

När serviceproducenten anställer yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården, förbinder sig serviceproducenten att kontrollera personalens uppgifter ur Valviras register JulkiTerhikki.

Vikarierna ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovård med tanke på arbetsuppgifterna.

De sjukvårdsåtgärder som anges i service- och vårdplanen ska i första hand utföras av sjukskötare eller hälsovårdare. Även annan ovannämnd yrkesutbildad personal kan utföra vård- och läkemedelsrelaterade åtgärder, om personalen har vederbörlig inskolning och kompetens för skötseln av uppgifterna.

Serviceproducenten ska se till att personalens kompetens verifieras och dokumenteras. Personalens kompetens ska vara på den nivå som klienternas vårdbehov förutsätter, och personalen ska ha tillräcklig kunskap om målgruppens sjukdomar och deras inverkan på funktionsförmågan och om arbetssätt som upprätthåller funktionsförmågan.

Serviceproducenten ska ha en uppdaterad plan för läkemedelsbehandling som har undertecknats av den läkare som ansvarar för verksamheten och som beskriver den läkemedelsbehandling som ska genomföras på enheten. I serviceproducentens plan för läkemedelsbehandling ska det fastställas vilka uppgifter inom läkemedelsbehandlingen respektive yrkesgrupp kan utföra utgående från sin utbildning och verifierade kompetens med beaktande av Valviras direktiv och handboken Säker läkemedelsbehandling.

Serviceproducenten ska ha skriftligt sammanställda uppgifter om gällande läkemedelstillstånd för den personal som genomför läkemedelsbehandlingen. Ett läkemedelstillstånd innefattar verifikation av både teoretisk och klinisk kompetens. Läkemedelstillstånd beviljas och undertecknas av den läkare som ansvarar för läkemedelsbehandlingen vid verksamhetsenheten eller en läkare som denna befullmäktigat att ansvara för läkemedelsbehandlingen.

Personal som saknar yrkesutbildning inom hälso- och sjukvård kan delta i läkemedelsbehandlingen genom att administrera färdigt utdelade läkemedel, bedöma förändringar i patientens situation och rapportera om dem till yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården samt genom att ge klienten vägledning och råd vid läkemedelsbehandlingen.

Serviceproducenten ska se till att personalens uppgiftsbeskrivningar är noggrant definierade för varje

yrkesgrupp och att de finns i skriftlig form.

Serviceproducenten ska se till att personalens yrkeskompetens upprätthålls och utvecklas och att personalen får tillräcklig fortbildning.

Personalen ska förbinda sig till att samarbeta med klientens anhöriga och närstående.

Om serviceproducenten har fler än tre anställda i ett anställningsförhållande, ska den som ansvarar för tjänsterna ha en för uppgiften lämplig högskoleexamen, kännedom om branschen och tillräcklig ledarförmåga.

Personalen ska behärska svenska och finska. Klienterna i en tvåspråkig kommun har rätt att få service antingen på finska eller svenska efter eget val.

Vid byte av ansvarsperson ska denna ändring göras i PSOP omedelbart.

## 8. Tjänstens syfte och innehåll

Syftet med hemvården är att stödja klienternas övergripande välbefinnande och möjligheter att klara sig hemma så självständigt som möjligt. Ett ytterligare syfte är att upprätthålla och förbättra klienternas fysiska, psykiska och sociala funktionsförmåga. Anhöriga och närstående ska få stöd för att kunna vara delaktiga i vården och omsorgen av klienten.

Hemvården omfattar både hemservice och hemsjukvård. I hemservicen ingår bl.a. att se till att klienten får tillräcklig och mångsidig kost, personlig omsorg och hygien, uppgifter relaterade till hushållssysslor, som klädvård och allmän ordning och renlighet i hemmet, frågor som hänför sig till klientens säkerhet och tillgänglighet, att upprätthålla den mentala vitaliteten, samarbete med och rådgivning till klienten, anhöriga och andra samarbetspartner samt eventuellt vård nattetid.

I hemsjukvården ingår t.ex. att planera, genomföra, vägleda och ge råd i fråga om hälsofrämjande och sjukvård, att genomföra läkemedelsbehandling, att mäta och följa upp vikt och blodtryck samt att ge annan vård och behandling i enlighet med läkarordinationer och anvisningar från sakkunniga.

Serviceproducenten ska sörja för klienternas vaccinationsskydd i enlighet med det nationella vaccinationsprogrammet samt för andra vaccinationsskydd enligt Institutet för hälsa och välfärds rekommendationer, <https://thl.fi/sv/web/infektionssjukdomar-och-vaccinationer/information-om-vaccinationer/det-nationella-vaccinationsprogrammet>. Om ordnandet av vaccinationer överenskomms i samarbete med kommunen eller någon annan aktör som samordnar vaccinationerna.

Serviceproducenten ska ordna tjänsterna inom hemvården så att när klienten behöver både hemvård och sjukvård får klienten båda tjänsterna vid samma besök.

Serviceproducenten ansvarar för att ett aseptiskt arbetssätt tillämpas och att sedvanliga försiktighetsåtgärder vidtas vid utförandet av vården. Sedvanliga försiktighetsåtgärder innefattar t.ex. god handhygien och vid behov användning av skyddsutrustning. När det gäller bärare av multiresistenta bakterier ska de förfaringssätt som ska tillämpas och skyddsutrustning som ska användas utredas från fall till fall. För serviceproducenternas hygienanvisningar ansvarar EFSVD:s enhet för sjukhushygien och infektionsbekämpning. Skyddsutrustning i anslutning till sedvanliga försiktighetsåtgärder bekostas av serviceproducenten själv.

Tjänstens innehåll fastställs närmare i service- och vårdplanen. Serviceproducenten ska sörja för de tjänster som avses i den vårdplan samt service- och vårdplan som bifogats beslutet om beviljande av servicesedel. Serviceproducenten ska dokumentera den service som klienten får så att de faktiska tiderna för tillhandahållande av tjänsten kan spåras.

Service- och vårdplanens aktualitet ska ses över och utvärderas alltid när klientens vårdbehov förändras och minst en gång i halvåret. Utvärderingen görs tillsammans med kommunens hemvårdspersonal. Servicebehovet bedöms under ett gemensamt utvärderingsbesök med hjälp av RAI-bedömningsinstrument och andra mätare som behövs.

Serviceproducenten ska kontakta kommunen, om det sker sådana förändringar i klientens hälsotillstånd eller funktionsförmåga som inverkar på klientens behov av hjälp och service. Om klienten t.ex. inte längre behöver alla de tjänster som i samband med beslutet om servicesedeln har bedömts vara nödvändiga eller klientens hälsotillstånd har försämrats och tjänsterna måste utökas eller andra åtgärder vidtas. Serviceproducenten ska systematiskt följa upp och dokumentera klientens mående och funktionsförmåga.

Klienter med servicesedel för hemvård kan vara patienter hos läkare vid hälsovårdscentralen, patienter hos läkare inom kommunens hemvård eller patienter hos privatläkare. Serviceproducenten ska utifrån klientens behov också se till att en läkarbedömning ordnas. Serviceproducenten bär ansvaret för genomförande, uppföljning och utvärdering av den planerade vården och läkarordinationerna.

Serviceproducentens sjukskötare eller hälsovårdare som följer läkarens och andra sakkunnigas anvisningar och ordinationer har alltid det övergripande ansvaret för den sjukvård som tillhandahålls med servicesedlar. Under vårdtiden ansvarar serviceproducenten med klientens samtycke för att tillräckliga uppgifter om klienten följer med klienten mellan de olika enheterna inom social- och hälsovården.

Serviceproducenten förbinder sig att månatligen säkerställa att klientens trygghetsanordningar fungerar.

För klienten ska utses en personlig vårdare direkt när hen blir klient, och klienten och de anhöriga ska veta vem den personliga vårdaren är. Den personliga vårdaren har huvudansvaret för vården av klienten. Den personliga vårdarens uppgifter och roll ska definieras och beskrivas skriftligen av serviceproducenten.

Serviceproducenten ska tillhandahålla hemvårdstjänster genom att tillämpa ett arbetssätt som främjar klientens funktionsförmåga och stödjer klientens resurser så att klienten i första hand använder sina egna resurser i situationer där hen får hjälp samt i utförandet av hushållssysslor och på så sätt bevarar en så god funktionsförmåga som möjligt.

Serviceproducenten ska se till att klienten ansöker om offentliga förmåner som hen har rätt till (t.ex. vårdbidrag och bostadsbidrag från FPA) och vid behov hjälpa klienten att fylla i ansökningarna. Ansvaret för klientens ekonomi ligger hos klienten själv, den person som hen befullmäktigat eller hens intressebevakare.

Serviceproducenten ska inte åta sig uppgifter som har att göra med skötseln av klientens penningärenden annat än i undantagsfall, när saken inte kan ordnas på något annat sätt. I situationer där klienten behöver hjälp och vägledning i penningärenden ska den dock ges klienten. Serviceproducenten ska inte delta i förvaltningen av klientens tillgångar och insättningar. Om klienten/en anhörig inte kan sköta de ekonomiska angelägenheterna, ska en intressebevakare skaffas för klienten.

Serviceproducenten ska ha beredskap att vårda klienterna vardagar, veckoslut och helgdagar under olika tider på dygnet enligt klientens behov.

## **9. Klienter som omfattas av systemet med servicesedlar**

Klienterna är personer vars funktionsförmåga är tillfälligt eller permanent nedsatt i den mån att de behöver en annan persons hjälp för att klara sig hemma när det gäller dagliga personliga sysslor och vård. Tjänsterna för servicesedelklienterna baserar sig på en bedömning av servicebehovet.

Målgruppen är klienter inom hemvården, klienter som får stöd för närståendevård och klienter som får serviceboende enligt handikappservicelagen i sitt eget hem samt klienter som skrivs ut från sjukhus och vars förutsättningar för att klara sig hemma har utretts vid ett vårdmöte.

Frontveteraner och krigsinvalidier som specialgrupper är också klienter som beviljas servicesedlar. Deras tjänster planeras särskilt utifrån deras behov och de premisser som Statskontoret anger. Arbetet med dessa grupper förutsätter ett starkt samarbete mellan klienten, anhöriga, de anställda i kommunen och

serviceproducenten.

## 9.1 Servicesedel för regelbunden hemvård

Servicesedeln kan beviljas en klient som uppfyller kriterierna för att få kommunal hemvård. Klienten har inte subjektiv rätt till servicesedlar. En anställd i kommunen har gjort en bedömning av klientens servicebehov och upprättat en service- och vårdplan där servicens innehåll och omfattning har fastställts.

Om det är fråga om en klient som skrivs ut från sjukhus, ska serviceproducenten sörja för att det är tryggt för klienten att komma hem, dvs. att servicen kommer i gång omedelbart när klienten skrivs ut. Inga avbrott eller dröjsmål i vården av klienten tillåts.

## 9.2 Servicesedel för tillfällig hemvård

En servicesedel för tillfällig hemvård kan beviljas en klient som skrivs ut från sjukhus, poliklinik eller läkarmottagning, när det är fråga om en engångsåtgärd som huvudsakligen är av sjukvårdskaraktär, t.ex. hjälp med grundläggande vård efter operation och mindre behandlingsåtgärder, eller en serie servicehändelser i anslutning till ett ingrepp, t.ex. administrering av ögondroppar före starroperation. Klienten kan få en servicesedel för tillfällig hemvård när hen på grund av sitt hälsotillstånd inte kan använda hälsostationens tjänster.

En servicesedel för tillfällig hemvård kan beviljas hemvårdsklienter för vård och omsorg i enlighet med kommunens kriterier för hemvård.

# 10. Servicesedelns värde och beviljande av servicesedel

Behovet av service bedöms i samband med den halvårsvisa översynen av service- och vårdplanen. Bedömningen görs av en anställd i kommunen i samråd med klienten, serviceproducenten och anhöriga.

Om servicebehovet förändras, bedömer kommunen på nytt om användningen av servicesedeln fortfarande är det bästa alternativet för att genomföra klientens vård och omsorg. Beslutet om servicesedeln kan då återkallas och klientens tjänster ordnas på något annat sätt.

Värdet på servicesedeln för hemvård är inkomstrelaterat. Servicesedelns värde beror på hushållets storlek och inkomster.

Värdet på en servicesedel ska höjas till ett högre värde än vad som följer av 7 § 1 mom. i servicesedellagen, om klientens eller familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet annars äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter.

Beslut om beviljande av servicesedel och höjning av värdet på servicesedeln delges klienten och en servicesedel skapas i PSOP.

Servicesedeln för tillfällig hemvård är fast prissatt, så dess värde är alltid detsamma oberoende av klientens inkomster.

En tillfällig servicesedel beviljas i regel för kortare tid än en månad.

Enligt klientavgiftslagstiftningen är en del av tjänsterna, såsom boendeservice för gravt handikappade, avgiftsfria för klienten. När det gäller dessa tjänster ska servicesedelns värde fastställas så att klienten inte behöver betala självriskandelen.

## 11. Tilläggstjänster som klienten köper

Servicesedeln omfattar vård och omsorg i enlighet med service- och vårdplanen. Om klienten köper andra tjänster av serviceproducenten, är det fråga om tilläggstjänster som klienten själv betalar.

## 12. Avtalsvillkor för avtal mellan serviceproducenten och klienten

Serviceproducenten ingår med klienten eller dennes lagliga företrädare ett avtal om servicens pris och innehåll. I avtalet ska specificeras de tjänster som ingår i servicesedeln samt serviceproducentens och klientens ansvar och skyldigheter. Klientens självrisk antecknas i klientens avtal.

I avtalet ska också antecknas att serviceproducenten till klientens faktura ska bifoga en specifikation av klientens självrisk som har skrivits ut från PSOP. En specifikation av självrisk ska ges till klienten också när den service som klienten får är självriskfri, eftersom tidpunkten för de tjänster som tillhandahållits framgår av specifikationen.

Serviceproducenten ska i ett skriftligt avtal mellan klienten och producenten avtala om bl.a. hanteringen av klientens nycklar. Serviceproducenten ansvarar för att klientens nycklar förvaras och återlämnas på ett säkert sätt. Överlämningen av nycklarna registreras och bekräftas med underskrifter. Serviceproducenten ansvarar för eventuella skador som personalen orsakar och bl.a. för anskaffningen av en ny nyckel i stället för en förkommen nyckel och för omläggningen av låsen.

I avtalet ska specificeras de tjänster som ingår i servicesedeln samt serviceproducentens och klientens ansvar och skyldigheter.

### 12.1. Inställande eller avbokning av hemvårdsbesök

Serviceproducenten kan ensidigt ställa in ett överenskommet hemvårdsbesök senast sju (7) dagar innan servicen enligt överenskommelse ska börja.

I annat fall ska serviceproducenten informera klienten om förhinder att utföra servicen så snart serviceproducenten får vetskap om det och komma överens om ersättande hjälp med klienten. Klienten får under inga omständigheter bli utan den hjälp hen behöver.

Klienten kan avboka ett på förhand överenskommet hjälpbesök utan debitering genom att meddela serviceproducenten om avbokningen senast 24 timmar före det överenskomna hjälpbesöket.

Klienten ska omedelbart eller så snart det är möjligt meddela att ett hjälpbesök måste ställas in på grund av en oförutsedd händelse, som intagning för vård på sjukhus.

Mindre ändringar som gäller plats eller tid för utförandet av servicen och som klienten och serviceproducenten tillsammans överenskommit betraktas inte som inställande av servicen.

Kommunen betalar inte för inställda besök.

### 12.2 Serviceavtalets avtalsperiod och uppsägning (enskild klient)

Ett serviceavtal kan ingås för att gälla en enskild tjänst av engångsnatur, för viss tid eller högst för den tid som den servicesedel som klienten fått av kommunen är i kraft.

Ett serviceavtal av engångsnatur upphör utan uppsägning när tjänsten har utförts.

Ett avtal för viss tid upphör utan uppsägning den dag som finns angiven i avtalet, eller det kan sägas upp av vardera parten. Uppsägningstiden är två (2) veckor och uppsägningen ska göras skriftligen. Detta gäller enskilda klientfall.



Om serviceproducenten planerar en större ändring av verksamheten (t.ex. att skära ned eller lägga ned verksamheten) som berör flera klienter, ska serviceproducenten först göra en anmälan om detta till kommunen. Anmälan ska göras inom bestämda tider som anges senare.

## 12.3 Fel och dröjsmål i servicen

Om servicen avviker från vad som avtalats om servicens innehåll och kvalitet, är servicen behäftad med ett fel. Serviceproducenten har bevisbördan för att servicen har utförts med yrkeskompetens och noggrannhet.

Servicen är behäftad med ett fel också om den inte motsvarar de uppgifter som serviceproducenten lämnat om servicens innehåll eller utförande eller om andra omständigheter som gäller servicens kvalitet eller utnyttjande när serviceproducenten har marknadsfört servicen eller som serviceproducenten annars har lämnat innan avtalet ingicks och som kan antas ha inverkat på klientens beslut. Detsamma gäller uppgifter som lämnas när servicen utförs och som kan antas inverka på klientens beslut. Servicen är likaså behäftad med ett fel, om serviceproducenten inte har informerat klienten om en omständighet som hen borde ha känt till och som hen med fog kunde ha förväntat sig att få kännedom om.

I det individuella serviceavtalet avtalas om tiderna för utförandet av servicen. Servicen har fördröjts, om servicen inte utförs inom överenskommen tid.

## 12.4. Påföljderna vid fel och dröjsmål i servicen

### 12.4.1. Rättelse och gottgörelse

Serviceproducenten har rätt att på egen bekostnad rätta till ett fel i servicen och den skada som orsakats av dröjsmål (av att assistenten kommit för sent), om serviceproducenten erbjuder sig att göra det omedelbart när klienten meddelar felet eller dröjsmålet och klienten samtycker till rättelsen (t.ex. tillhandahållande av personlig assistans vid överenskommen tidpunkt på serviceproducentens bekostnad). Vid fel och dröjsmål har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten fullgör avtalet.

Om felet eller dröjsmålet inte kan rättas till eller om det inte görs inom skälig tid från det att klienten meddelat felet eller dröjsmålet, har klienten rätt att få gottgörelse eller så kan klienten låta en annan serviceproducent utföra den uteblivna servicen på bekostnad av serviceproducenten som brutit mot avtalet.

### 12.4.2. Hävande av avtalet

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid på grund av ett fel eller dröjsmål som beror på serviceproducenten, om avtalsbrottet är väsentligt. (Ett väsentligt brott är t.ex. om arbetstagaren inte kommer till sin arbetsplats och serviceproducenten inte meddelar klienten detta eller omedelbart ordnar ersättande hjälp; arbetstagaren försummar i väsentlig grad att ge överenskommen hjälp; arbetstagaren uppträder berusad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsföreskrifterna eller begår ett brott när hen utför tjänsten, eller avtalsbrotten upprepas).

### 12.4.3. Skadestånd

Klienten har rätt till ersättning för en direkt skada som hen lider på grund av dröjsmål eller fel som beror på serviceproducenten. Serviceproducenten är inte ansvarig för skada som orsakas av dröjsmål, om serviceproducenten kan bevisa att dröjsmålet beror på omständigheter som hen inte har kunnat påverka och som man rimligen inte kan förutsätta att serviceproducenten hade kunnat beakta då avtalet ingicks och vars följder hen inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna.

Klienten har rätt att få ersättning för indirekta skador som orsakas av dröjsmål eller fel endast då dröjsmålet eller felet beror på vårdslöshet från serviceproducentens sida.

Klienten är alltid skyldig att agera så att de skador som orsakas av dröjsmål eller fel inte ökar onödigt till följd av hens agerande eller försummelser.

## 12.5. Reklamation, respons och uppföljningsrapport

Serviceproducenten ska svara på en reklamation utan dröjsmål och senast inom två (2) veckor skriftligen eller via PSOP, om reklamationen har lämnats via PSOP. Till klienten ska i regel också skickas ett skriftligt svar.

Klienten kan ge serviceproducenten och kommunen respons på tjänstens kvalitet eller andra faktorer relaterade till tjänsten. Responsen ska på klientens begäran besvaras utan dröjsmål. Respons som har registrerats i PSOP ska besvaras via PSOP, om klienten önskar få svar på responsen. Till klienten ska i regel också skickas ett skriftligt svar.

Responsen ska användas för att utvärdera kvaliteten på och ändamålsenligheten av serviceproducentens verksamhet och för att utveckla servicen. Systemet samlar in klientrespons utifrån vilken serviceproducentens kvalitetsindex fastställs.

### Uppföljningsrapport

En uppföljningsrapport i pappersform kan tas i bruk stickprovsvis. En uppföljningsrapport kan tas i bruk också om det i serviceproducentens verksamhet upptäcks avvikelser i registreringen av servicehändelser eller om det på grund av mottagen klientrespons är befogat att vidta uppföljningsåtgärder. Klienten kvitterar varje besök i uppföljningsrapporten. Serviceproducenten lämnar rapporten i slutet av månaden till den anställda i kommunen som nämns i rapporten. De registrerade servicehändelser i PSOP som avviker från anteckningarna i rapporten eller servicehändelser som inte överensstämmer med service- och vårdplanen kommer att förkastas.

## 13. Fakturering för servicen av klienten

Serviceproducenten fakturerar klienten för den del som överstiger sedelns värde samt de tilläggstjänster som klienter köper i enlighet med avtalet mellan klienten och serviceproducenten.

Serviceproducenten ska foga en specifikation av självrisk som skrivits ut från PSOP som bilaga till klientens faktura.

Klienten har på grund av ett fel eller dröjsmål i servicen rätt (skyldighet) att avstå från att godkänna serviceproducentens utförande av service till den del servicen inte har utförts på behörigt sätt. I sådant fall borde klienten också kontakta den tjänsteinnehavare som beviljat servicesedelns så att den aktuella servicehändelsen inte godkänns för betalning i PSOP.

Om klienten inte godkänner utförandet av servicen, har serviceproducenten möjlighet att lämna ett bemötande till kommunen. Om kommunen godkänner bemötandet, betalas servicesedelns värde till serviceproducenten.

Serviceproducenten kan fakturera klienten i enlighet med deras inbördes avtal, om klienten låter bli att avboka en överenskommen tjänst eller inte är på plats som överenskommet.

På klientens fakturor tillkommer inte fakturerings-, besöks-, redskaps- eller andra tillägg. Om kilometerersättningar faktureras är den maximala ersättningen 0,44 euro/km (2022). Om kilometerersättningar faktureras, ska klienten klart informeras om det och det ska antecknas i serviceavtalet.

Kommunen betalar inte för inställda besök.

Om en klient underlåter att betala självriskandelen på grund av ekonomiska svårigheter, ska serviceproducenten kontakta den tjänsteinnehavare som beviljat servicesedelns för att reda ut saken genast när problem uppstår.

Servicesedelns kan endast användas för service enligt service- och vårdplanen.

Självriskandelen faktureras enligt besökets faktiska längd. Ett undantag är besök som planerats vara mindre än 15 minuter, serviceproducenten kan avrunda dem till 15 minuter.

T.ex. om besöket är kl. 10.00–10.22 så är besökets längd 22 minuter och besöket ska registreras i PSOP på ovan nämnt sätt.

Det är viktigt att meddela om avbrott i servicen för att frånvaron ska kunna beaktas i klientens tjänster och i faktureringen av hemvården.

## 14. Kvalitetsledning och kvalitetskontroll

Kommunen, regionförvaltningsverket och Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira fungerar som tillstånds- och tillsynsmyndigheter för privat socialservice och privat hälso- och sjukvård.

Kommunen övervakar kvaliteten på den service som tillhandahålls av de serviceproducenter som kommunen godkänner och säkerställer att servicekvaliteten uppfyller kriterierna i lagen om servicesedlar och i regelboken.

Serviceproducenten godkänner att kommunen både via PSOP och i övrigt genomför klient- och responsenkäter bland de klienter som använder servicesedel.

Kommunen har rätt att kontrollera serviceproducentens ekonomiska förutsättningar och kreditupplysningar i allmänt använda register.

### 14.1. Serviceproducentens egenkontroll

Planen för egenkontroll ska på ett konkret sätt beskriva alla de tjänster som företaget tillhandahåller (t.ex. verksamhet som servicesedelproducent för hemvård, verksamhet som servicesedelproducent för närståendevård för personer över 18 år, verksamhet som servicesedelproducent för städning) samt klientgrupperna. Av planen för egenkontroll ska framgå hur innehållsområdena i Valvira blankettmall för plan för egenkontroll inom socialservicen samt kraven i regelboken för servicesedel uppfylls i praktiken i de tjänster som serviceproducenten ordnar och hur serviceproducenten följer upp och övervakar att de uppfylls.

Serviceproducenten ska ha dokumenterade kvalitetskrav och centrala kvalitetsmål samt en egenkontrollplan (Valvira blankett) som ska vara ett redskap för att utveckla kvalitetsledningen och serviceverksamheten.

Producenten ska i planen för egenkontroll ha en beskrivning och plan för hur oavbruten service säkerställs i oförutsedda situationer, t.ex. i fråga om vikariearrangemang.

Serviceproducenten ska kontinuerligt följa upp servicens genomförande och kvalitet samt klient-/patientsäkerheten.

Serviceproducenten ska säkerställa att planen för egenkontroll har tagits upp med personalen och underleverantörerna och att den följs.

Serviceproducenten ska informera kommunen om kvalitetskontrollen av de tjänster som den tillhandahåller samt om patientsäkerheten i samband med vårdtjänsterna, vilka ingår i planerna för egenkontroll.

Förfaringssätten och verksamhetsprinciperna för egenkontroll ska uppfyllas i all verksamhet hos serviceproducenten.

Serviceproducenten dokumenterar den klientrespons som den samlar in manuellt. Serviceproducenten ska utnyttja responsen för att utveckla sin verksamhet. Serviceproducenten ska lämna uppgifterna om sina klientresponsenkäter till kommunen.

Serviceproducenten ska rapportera till kommunen om anmärkningar, klagomål och anmälningar om vårdskador som hänför sig till tjänster som producerats med servicesedlar, om orsakerna som lett till reklamationer och om åtgärder som vidtagits till följd av dessa. Rapporten ska fogas till verksamhetsberättelsen.

Dessutom ska serviceproducenten på begäran lämna kommunen en skriftlig utredning om anmälningar om händelser som kan äventyra patient- och klientsäkerheten (HaiPro, rapporteringssystemet för farliga situationer inom social- och hälsovården).

Serviceproducenten ska på eget initiativ meddela kommunen om ändringar i verksamheten och servicen. Se punkt: Återkallande av godkännande och ändringar i verksamheten (punkt 19).

Serviceproducenten ska årligen upprätta en verksamhetsberättelse/verksamhetsbeskrivning om verksamheten vid verksamhetsenheten.

## 14.2 Bilagor som ska uppdateras årligen

Serviceproducenten ska foga följande bilagor som ska uppdateras årligen till PSOP-systemet före den 30 april:

- Uppdaterade planer för egenkontroll (planen för egenkontroll inom socialservicen kompletterad med egna delar för hälso- och sjukvårdstjänster)
- Uppdaterad plan för läkemedelsbehandling undertecknad av den läkare som ansvarar för verksamheten
- Uppdaterad personalförteckning med vakanser/titlar och uppgifter om utbildning och fortbildning som omfattar hela personalen vid verksamhetsenheten samt uppgifter om personalens gällande läkemedelstillstånd
- Verksamhetsberättelse/verksamhetsbeskrivning för det föregående verksamhetsåret som innehåller bl.a. följande uppgifter om hela verksamhetsenheten:
  - Antalet regelbundna och tillfälliga klienter per servicehelhet
  - Uppfyllandet av centrala kvalitetsmål/resultaten av uppföljningen av klienternas nöjdhet
  - Reklamationer, anmärkningar och klagomål: orsakerna till dem och åtgärder som vidtagits med anledning av dem, antal
  - Anmälningar som gäller klient- och patientsäkerheten (egenkontroll och HaiPro): antal, orsaker, vidtagna åtgärder och saker som ska utvecklas
  - Personalens deltagande i fortbildning
  - Sammanfattning av uppföljningen av planerade och utförda timmar (inga klientspecifika identifierbara uppgifter)

Beskattningsuppgifterna, arbetspensionsförsäkringens giltighet och ansvarsförsäkrings- och patientförsäkringsuppgifterna fås automatiskt via tjänsten Pålitlig Partner (under förutsättning att Vastuu Group Oy getts fullmakt att få uppgifterna). Om fullmakt inte har getts, ska de giltiga dokumenten för ansvarsförsäkringen och patientförsäkringen uppdateras i PSOP.

Kommunen kan vid behov begära uppdateringar av bilagorna eller andra bilagor också vid andra tidpunkter än den som anges ovan.

## 15. Registerföring och sekretess

### 15.1. Registerföring, roller och ansvar

Kommunen är i EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679) avsedd personuppgiftsansvarig för klientuppgifter som uppstår vid service som ordnas med servicesedlar och serviceproducenten fungerar som personuppgiftsbiträde för den personuppgiftsansvariges räkning.

De handlingar som uppstår, t.ex. klientjournaler, är kommunens handlingar, även om serviceproducenten upprättar, förvarar och arkiverar dem.

Serviceproducenten ska ha förutsättningar för datasäker registerföring och kommunen ska ha möjlighet att få tillgång till de klientregister som serviceproducenten upprätthåller för kommunens räkning.

Klienten ska vara medveten om att uppgifter om hen har dokumenterats i det register som serviceproducenten upprätthåller för kommunens räkning. Dokumenteringen ska bygga på god dokumentationssed.

Serviceproducenten är skyldig att vid förvaring, gallring och arkivering av handlingar följa motsvarande bestämmelser och direktiv som gäller kommunal verksamhet (bl.a. lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården [159/2007] och lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet [621/1999]).

Serviceproducenten och kommunen ska komma överens om praxis som säkerställer att de uppgifter som behövs för att ordna och genomföra tjänsterna överförs från den ena parten till den andra i olika skeden av servicehändelsen. Detta gör det möjligt att varje klients handlingar bildar en oavbruten helhet som är nödvändig med tanke på vården eller omsorgen av klienten och som de lösningar som gäller vården och omsorgen ska grunda sig på.

Serviceproducenten är skyldig att hålla klienthandlingarna uppdaterade. Uppgifter som är väsentliga med tanke på att ordna och tillhandahålla servicen ska registreras senast när servicehändelsen avslutats.

Klientens handlingar ska lämnas in till kommunen när klientens service upphör. När handlingarna ska återlämnas, ska den person som beviljat servicesedelns kontaktas. Serviceproducenten ska ge kommunen klientens vårdresponns i fråga om vårdtjänster av engångskaraktär eller vårdtjänster som varat en viss tid inom två (2) veckor från det att vården avslutats.

I långvariga klientrelationer ska serviceproducenten bedöma klientens helhetssituation och dokumentera den i ett sammandrag av vårdarbetet halvårsvis med beaktande av klientens behov och målen för vården i klientens vårdplan. Sammandraget av vårdarbetet lämnas skriftligen till den enhet som beviljat servicesedelns. Kontaktuppgifterna till den som beviljat servicesedelns finns på servicesedelns. Serviceproducenten och den som beviljar servicesedelns ska komma överens om vilken adress sammandraget ska lämnas till.

När serviceproducenten upphör med sin verksamhet ska det säkerställas att alla klient- och registeruppgifter som upprätthållits för kommunens räkning har överförts till kommunen.

Serviceproducenten ska ha ett dataskyddsombud och en person som ansvarar för registerföring.

## 15.2. Sekretess

Serviceproducenten ansvarar för att privata hemligheter eller familjehemligheter som kommit till kännedom i samband med tillhandahållandet av servicen och i verksamheten i övrigt inte yppas utan tillstånd och att i Finland gällande bestämmelser också i övrigt följs i fråga om sekretessen.

Serviceproducentens anställda och anställda hos serviceproducentens underleverantörer oberoende av anställningsförhållandets art samt studerande är skyldiga att iaktta tystnadsplikt i fråga om klienternas ärenden. Tystnadsplikten gäller även efter att avtalet upphört. Serviceproducenten är skyldig att beakta sekretessbestämmelserna då underleverantörsavtal ingås.

Serviceproducenten ansvarar också för att endast de personer för vars arbetsuppgifter det är nödvändigt och som har undertecknat ett sekretessavtal kommer åt att behandla klientens uppgifter i PSOP och i övrigt.

Serviceproducenten ska regelbundet ordna datasäkerhets- och dataskyddsutbildning för personalen.

Kommunen förbinder sig att hemlighålla serviceproducentens affärs- och yrkeshemligheter.

## 15.3. Dataskyddsavtal och beskrivning av behandlingsåtgärder

Behandlingen av personuppgifter och dataskydd behandlas mer ingående i bilagorna Beskrivning av behandlingsåtgärder, bilaga 2, och Dataskyddsavtal, bilaga 3. Serviceproducenten ska föra ett register över sin behandling i enlighet med artikel 30 i dataskyddsförordningen (dataskyddsbeskrivning). Denna behandling av personuppgifter beskrivs i bilaga 2. Om denna bilaga och dataskyddsbilagan står i strid med varandra, tillämpas på behandling av personuppgifter i första hand Dataskyddsavtalet.

Servicesedelföretagaren förbinder sig till innehållet i bilagorna när företagaren förbinder sig till övriga villkor i denna regelbok.

## **16. Prislister och prislisterändringar**

Serviceproducenternas prislister ska upprättas så att de gäller tills vidare.

Höjningar i prislistan som gäller nästa år ska göras i PSOP före den 31 oktober.

En serviceproducent som godkänns efter den 1 augusti kan inte lägga fram ett förslag till prishöjning under det år då serviceproducenten godkänts.

Vid prissänkningar ska nya prislister göras i PSOP en månad före prisändringen.

I samband med företagsförvärv o.d. ska klienterna få sina tjänster till gammalt pris till utgången av året, om inte de nya priserna är lägre.

## **17. Beskattning**

### **17.1 Inkomstbeskattning**

Servicesedeln är en skattefri förmån för mottagaren. För att en servicesedel ska vara skattefri förutsätts det att den beviljas för klart och tydligt bestämda tjänster, är personlig och inte kan överföras på någon annan.

Klientens självrisk vid användning av servicesedel berättigar inte till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

### **17.2. Mervärdesbeskattning**

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Enligt 37 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. (Mervärdesskatt tillkommer inte på klientens faktura).

Mer information om momsfrihet finns bl.a. i Skatteförvaltningens anvisning Momsbeskattning av socialvårdstjänster 2.4.2019.

## **18. Ändring av regelboken**

Kommunen har rätt att göra ändringar i bestämmelserna och villkoren i denna regelbok och dess bilagor. Ändringar i regelboken meddelas via e-post i enlighet med kontaktuppgifterna i PSOP.

## **19. Återkallande av godkännande och ändringar i verksamheten**

Kommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent omedelbart utan uppsägningstid, om en eller flera av följande realiserar:

- Serviceproducenten följer inte god vård- och servicepraxis.
- Serviceproducenten uppfyller inte längre förutsättningarna för godkännande enligt lag och denna regelbok.
- Serviceproducenten följer inte regelbokens villkor trots kommunens skriftliga uppmaning.
- Om registreringen av servicehändelser inte görs regelbundet eller det i registreringarna fortlöpande förekommer dröjsmål som beror på serviceproducenten, kan serviceproducenten efter uppmaning strykas från registret över servicesedelproducenter.
- Serviceproducenten håller inte sina uppgifter uppdaterade trots kommunens begäran.
- Serviceproducenten har blivit insolvent, inte kunnat sköta sina fakturor senast på förfallodagen, har inlett ackordförfarande, har försatts i likvidation eller löper omedelbar risk att blir försatt i likvidation.
- Serviceproducenten eller en person som hör till dess ledning har dömts skyldig till brott som berör näringsverksamheten.
- Företaget har meddelats näringsförbud.

Kommunen ska återkalla godkännandet av serviceproducenten, om serviceproducenten ber att godkännandet återkallas. Om återkallandet fattas ett tjänsteinnehavarbeslut.

Byte av kontaktperson och ändrade kontaktuppgifter samt ändringar i serviceprislistan ska göras via PSOP.

Om företagets verksamhet förändras, avbryts eller upphör samt vid byte av ansvarsperson ska en skriftlig anmälan göras.

Om ändringen gäller högst 5 klienter, ska anmälan göras två (2) månader före ändringen.

Om ändringen gäller 6–20 klienter, ska anmälan göras tre (3) månader före ändringen.

Om ändringen gäller över 20 klienter, ska anmälan göras sex (6) månader före ändringen.

I det sammanlagda antalet klientrelationer ska alla tjänster som serviceproducenten producerar med servicesedel för Pargas stad beaktas. T.ex. 10 klienter med servicesedel för hemvård, 5 klienter med servicesedel för städning och 6 klienter med servicesedel för hemservice för barnfamiljer -> sammanlagt 21 klienter. Anmälan ska då göras sex (6) månader före ändringen.

Kommunen kan återkalla godkännandet av en serviceproducent, om serviceproducenten på basis av kommunens uppföljningsrapporter inte har anlåtats en enda gång under ett år.

## **20. Oberoende hos den som beviljar servicesedlar**

Den person som på kommunens vägnar har fattat beslut om beviljandet av servicesedlar kan inte ansvara för vården eller socialservicen eller inneha en administrativ förtroendeställning hos serviceproducenten. Den person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande innehav eller utöva betydande bestämmanderätt i serviceproducentens organisation eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10 procent av aktierna, andelarna eller rösträtten). Begränsningen avseende innehav gäller inte en serviceproducent, vars aktier är föremål för handel på en fondbörs.

## **21. Utfästelsens giltighetstid**

Denna regelbok är i kraft från och med den 1 mars 2022.

## **22. Tillämplig lagstiftning som ska följas**

På servicen tillämpas finsk lagstiftning.



## **BILAGOR:**

- Bilaga 1 Bilageförteckning. Bilagor som ska bifogas ansökan om att bli serviceproducent elektroniskt samt fogas till PSOP senare i enlighet med regelboken eller separat på begäran
- Bilaga 2 Beskrivning av behandlingsåtgärder
- Bilaga 3 Dataskyddsavtal

## Bilaga 1 Bilageförteckning

Alla nedannämnda bilagor ska fogas till ansökan om att bli serviceproducent INNAN DEN skickas till kommunen. Se även anvisningarna för ansökan om att bli serviceproducent för information om bilagor som ska fogas till ansökan.

Regionförvaltningsverkets intyg över att serviceproducenten är införd i - registret över privata socialserviceproducenter	Bilagedokument
- registret över privata producenter av hälso- och sjukvårdstjänster	Bilagedokument
Följande bilagor förmedlas av tjänsten Pålitlig Partner: - Skattemyndighetens intyg över betalda skatter eller ett skatteskuldsintyg och en utredning om att en av myndigheten godkänd betalningsplan för skatteskulder uppgjorts  - Arbetspensionskassans och/eller försäkringsbolagets intyg över tecknad pensionsförsäkring och över betalda pensionsförsäkringsavgifter eller en utredning om att en betalningsöverenskommelse ingåtts angående	Dokumentet behöver inte bifogas separat – under förutsättning av Vastuu Group Oy getts fullmakt att få uppgifterna
Försäkringsbolagets intyg över att serviceproducenten har - en giltig och tillräcklig ansvarsförsäkring - en giltig försäkring enligt patientförsäkringslagen	Dokumentet behöver inte bifogas separat – under förutsättning av Vastuu Group Oy getts fullmakt att få uppgifterna
Uppdaterad plan för läkemedelsbehandling	Bilagedokument
<b>Plan för egenkontroll</b> inom socialservicen, i fråga om hemsjukvården kompletterad med de saker som nämns i social- och hälsovårdsministeriets förordning om uppgörande av en plan för kvalitetsledningen och för hur patientsäkerheten tillgodoses (6.4.2011/341)	Bilagedokument
Personalförteckning som omfattar hela personalen vid verksamhetsenheten	Bilagedokument
Verksamhetsberättelse ELLER Verksamhetsplan (nystartat företag) som beskriver verksamhetens innehåll/planerade omfattning och vilken socialservice enligt 14 § i socialvårdslagen (1301/2014) som tillhandahålls, till vem och med vilken personal.	Bilagedokument  ELLER  Bilagedokument

### BILAGOR SOM SKA UPpdATERAS ÅRLIGEN

I punkt Kvalitetsledning och kvalitetskontroll (Bilagor som ska uppdateras årligen, punkt 14.2) anges de bilagor som ska uppdateras årligen före den 30 april.

- Kommunen kan vid behov begära uppdateringar av bilagorna eller andra bilagor också vid andra tidpunkter.

# Bilaga 2 Beskrivning av behandlingsåtgärder

## 1. Parter

Pargas stads social- och hälsovård. (senare staden)

Servicesedelföretagare som förbundit sig att följa regelboken och godkänts som servicesedelproducent (senare också personuppgiftsbiträde).

## 2. Handlingens syfte

Den servicesedelproducent som Pargas stad godkänt ska förbinda sig att följa detta dokument vid behandling av personuppgifter som ingår i Pargas stads personregister för social- och hälsovårdstjänster.

Som bilaga till regelboken fogas ett Dataskyddsavtal, där villkoren för behandling av personuppgifter fastställs. I ärenden i anslutning till behandlingen av personuppgifter samt vid motstridigheter i handlingarna tillämpas i första hand Dataskyddsavtalet och denna Beskrivning av behandlingsåtgärder.

I denna handling beskrivs de behandlingsåtgärder som serviceproducenten vidtar i egenskap av personuppgiftsbiträde på Pargas stads social- och hälsovårdstjänsters vägnar, typen av personuppgifter och de personuppgifter som ska behandlas.

Vid behandling av personuppgifter ska Dataskyddsavtalet som fogats som bilaga till regelboken, regelboken och Pargas stads social- och hälsovårdstjänsters anvisningar följas.

## 3. Typer av personuppgifter och kategorier av registrerade

Serviceproducenten behandlar på stadens vägnar i dataskyddsbeskrivningen för tjänsten Parasta Palvelua nämnda personuppgifter som rör klienten och dem som fått fullmakt att sköta en annan persons ärenden. De fastställda uppgifterna finns i dataskyddsbeskrivningen:

<https://www.pargas.fi/sv/web/pargas/dataskydd?inheritRedirect=true>

## 4. Behandlingens art och ändamål

En serviceproducent som godkänts som servicesedelproducent i enlighet med regelboken får behandla personuppgifter som rör dem som fått fullmakt att sköta en annan persons ärenden och servicesedelklienternas personuppgifter till den del som det är nödvändigt med tanke på klientens service och vård samt faktureringen av klienternas självrisk.

## 5. Tiden för behandling av personuppgifter

Servicesedelproducenten behandlar servicesedelklientens uppgifter under den tid som servicen eller vården fortgår, varefter behandlingen av uppgifterna sker i enlighet med dataskyddsavtalet och regelboken.

# Bilaga 3 Dataskyddsavtal

## 1. Allmänt

I denna handling avtalas om behandlingen av personuppgifter i sådana fall där servicesedelproducenten behandlar personuppgifter inom Pargas stads social- och hälsovårdstjänster (senare också staden) på stadens vägnar. Utöver de bindande villkoren i detta avtal ingår som bilaga en beskrivning av behandlingsåtgärder, varav framgår vilka personuppgifter som behandlas, hur och för vilket ändamål; Bilaga 2 Beskrivning av behandlingsåtgärder.

Pargas stads social- och hälsovårdstjänster är personuppgiftsansvarig. Serviceproducenten följer i egenskap av personuppgiftsbiträde de villkor för behandling av personuppgifter som ingår som bilaga till detta avtal.

I denna bilaga fastställs de villkor för behandling av personuppgifter och dataskydd som binder staden och servicesedelproducenten och enligt vilka serviceproducenten på uppdrag av staden behandlar personuppgifter på stadens vägnar. För de servicesedelproducentens åtgärder och skyldigheter som beskrivs i dessa villkor utbetalas ingen separat ersättning, om inte något annat avtalats i dessa villkor.

Vid behandlingen av personuppgifter iaktas i första hand detta Dataskyddsavtal, om ett annat avtal med samma leverantör står i strid med villkoren i Dataskyddsavtalet.

Servicesedelproducenten följer den gällande dataskyddslagstiftningens förfaranden och bestämmelser om behandling och skydd av personuppgifter. Servicesedelproducenten svarar för att tjänsten uppfyller kraven i den gällande dataskyddslagstiftningen och i avtalet, med särskild hänsyn till vad som bestäms om inbyggt dataskydd och dataskydd som standard.

Om en avtalspart har betalat den registrerade ersättning för skada på grund av brott mot dataskyddslagstiftningen, har avtalsparten rätt att utan begränsning av avtalade ansvarsbegränsningar hos en annan avtalspart som deltagit i samma databehandling ta ut en andel av den ersättning som betalats till den registrerade som motsvarar avtalspartens skadeståndsansvar. Avtalsparternas ansvar för skada som orsakats den registrerade bestäms enligt artikel 82.4 i EU:s allmänna dataskyddsförordning eller motsvarande bestämmelse i den övriga dataskyddslagstiftningen.

## 2. Parternas roller vid behandling av personuppgifter

När personuppgifter behandlas är Pargas stads social- och hälsovårdstjänster personuppgiftsansvarig och servicesedelproducenten personuppgiftsbiträde, om inte annat följer av ändamålet med behandlingen. Med Pargas stads social- och hälsovårdstjänsters personuppgifter avses i dessa villkor personuppgifter som staden ansvarar för som personuppgiftsansvarig.

Föremålet för behandlingen av personuppgifter, behandlingens art och ändamål, typer av personuppgifter och kategorier av registrerade samt den personuppgiftsansvariges och personuppgiftsbitrådets skyldigheter och rättigheter beskrivs i Beskrivning av behandlingsåtgärder som ingår som bilaga till dessa villkor eller i regelboken. Serviceproducenten förbinder sig att iaktta villkoren och beskrivningarna i regelboken och beskrivningen av behandlingsåtgärder. Pargas stads social- och hälsovårdstjänster ansvarar för att anvisningarna uppdateras och hålls tillgängliga.

## 3. Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter

Servicesedelproducenten ska behandla personuppgifter i enlighet med regelboken och stadens anvisningar. Om personuppgiftsbiträdet är en grupp, gäller skyldigheterna i denna avtalsbilaga samtliga medlemmar i gruppen och de underleverantörer som gruppen anlitar och som deltar i behandlingen av personuppgifter.

Servicesedelproducenten ska genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att behandlingen av stadens personuppgifter sker i enlighet med regelboken samt avtalade krav och förfaranden. Syftet med åtgärderna är att säkerställa att personuppgifter behandlas på ett lagligt sätt samt konfidentialiteten, integriteten, tillgängligheten och motståndskraften hos behandlingssystemen och tjänsterna.

Servicesedelproducenten får inte behandla eller på annat sätt utnyttja de personuppgifter som servicesedelproducenten behandlar i övrigt än för det syfte och i den omfattning som är förenligt med klientens tjänster.

Serviceproducenten ska utse ett dataskyddsbud eller en kontaktperson som ansvarar för dataskyddet för förfrågningar gällande stadens personuppgifter. Kontaktuppgifterna för de personer som utsetts har införts i planen för egenkontroll.

Servicesedelproducenten ska på begäran ge staden tillgång till all information som staden behöver för att visa att de skyldigheter som fastställs för den personuppgiftsansvarige och servicesedelproducenten har fullgjorts. Servicesedelproducenten ska på begäran på avtalat sätt delta i utarbetandet och upprätthållandet av beskrivningar och övriga handlingar som staden ansvarar för, exempelvis konsekvensbedömningar, samt i genomförandet av förhandssamråd enligt dataskyddsförordningen.

Servicesedelproducenten ska utan dröjsmål informera staden om alla registrerades begäranden som gäller den registrerades rättigheter. Servicesedelproducenten besvarar inte själv dessa begäranden. Servicesedelproducenten bistår staden så att staden kan uppfylla sin skyldighet att besvara begärandena. Dessa kan förutsätta att servicesedelproducenten exempelvis hjälper till med att informera och kommunicera med den registrerade, tillgodose den registrerades rätt att få tillgång till uppgifter, rätta eller radera personuppgifter eller begränsa behandlingen av personuppgifter.

Servicesedelproducenten ska möjliggöra och bidra till granskningar som genomförs av staden eller av en revisor som bemyndigats av staden.

#### **4. Stadens anvisningar**

Servicesedelproducenten ska vid behandlingen av stadens personuppgifter följa villkoren i regelboken och i dessa särskilda villkor samt eventuella övriga stadens skriftliga anvisningar. Staden ansvarar för att anvisningarna uppdateras och hålls tillgängliga. Servicesedelproducenten informerar staden utan onödigt dröjsmål om stadens anvisningar är bristfälliga eller om servicesedelproducenten misstänker att de är lagstridiga.

Staden har rätt att ändra, komplettera och uppdatera de anvisningar om behandling av personuppgifter och dataskydd som staden gett servicesedelproducenten. Om ändringar i anvisningarna orsakar större än ringa förändringar, avtalar parterna om deras verkningar separat.

#### **5. Servicepersonal**

Servicesedelproducenten säkerställer att alla personer under dess överinseende med behörighet att behandla stadens personuppgifter har förbundit sig att iakttä i regelboken avtalade sekretessvillkor eller omfattas av lagstadgad tystnadsplikt.

Servicesedelproducenten säkerställer att varje person som utför arbete under servicesedelproducentens överinseende och som har tillgång till stadens personuppgifter är medveten om sina skyldigheter i anknytning till behandlingen av personuppgifter och behandlar uppgifterna endast i enlighet med regelboken och stadens anvisningar.

#### **6. Underleverantörer som behandlar personuppgifter**

I den mån som servicesedelproducenten i sin verksamhet anlitar underleverantörer som behandlar personuppgifter tillämpas utöver regelboken också villkoren i denna avtalsbilaga på underentreprenaden.

Om servicesedelproducenten anlitar en underleverantör som behandlar stadens personuppgifter kräver detta att servicesedelproducenten har undertecknat ett avtal med underleverantören om att villkoren i regelboken jämte bilagor iakttas, framför allt med beaktande av Beskrivning av behandlingsåtgärder och Dataskyddsavtalet.

Servicesedelproducenten säkerställer att stadens inspektionsrätt enligt regelboken och avtalet kan utsträckas till att också gälla underleverantören.

Servicesedelproducenten svarar för underleverantörens andel på samma sätt som för sin egen andel. Servicesedelproducenten svarar för att underleverantören följer de förpliktelser som gäller för

personuppgiftsbiträdet. Om staden av grundad anledning anser att servicesedelproducentens underleverantör inte fullgör sina dataskyddsskyldigheter, har staden rätt att kräva att servicesedelproducenten byter underleverantör.

Servicesedelproducenten ska notera att det enligt regelboken inte nödvändigtvis alls är möjligt att anlita underleverantörer i alla servicesedeltjänster.

## **7. Plats för servicen**

Om inget annat har avtalats om var tjänsten produceras, har servicesedelproducenten rätt att behandla stadens personuppgifter endast inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Det som avtalas om behandling av personuppgifter i regelboken och dessa särskilda villkor gäller även situationer där tillgång till stadens personuppgifter ges till exempel via en hanterings- eller övervakningsförbindelse.

Servicesedelproducenten får inte överföra stadens personuppgifter utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

## **8. Personuppgiftsincidenter**

Servicesedelproducenten ska skriftligt anmäla en personuppgiftsincident till staden inom 24 timmar efter att ha fått vetskap om den. Servicesedelproducenten förbinder sig också att utan onödigt dröjsmål informera staden om övriga störningar eller problem i tjänsten, om störningen eller problemet kan påverka de registrerades ställning och rättigheter.

Servicesedelproducenten ska ge staden åtminstone följande uppgifter om personuppgiftsincidenten:

1. en beskrivning av personuppgiftsincidentens art, inbegripet de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgiftsposter som berörs, med den exakthet dessa uppgifter finns tillgängliga,
2. namnet på och kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet eller en annan ansvarig person hos vilken mer information kan erhållas,
3. en beskrivning av de sannolika konsekvenserna av personuppgiftsincidenten, och
4. en beskrivning av de åtgärder som servicesedelproducenten föreslår eller redan har vidtagit för att åtgärda personuppgiftsincidenten, samt, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.

Efter att ha uppdagat personuppgiftsincidenten ska servicesedelproducenten omedelbart vidta åtgärder för att undanröja incidenten samt begränsa och avhjälpa dess konsekvenser.

## **9. Behandlingen av personuppgifter upphör**

Under den tid godkännandet är i kraft får servicesedelproducenten inte avlägsna personuppgifter som servicesedelproducenten behandlat för stadens räkning utan stadens uttryckliga begäran.

När godkännandet av servicesedelproducenten upphör att gälla återlämnar servicesedelproducenten alla de personuppgifter som behandlats på stadens vägnar till staden och förstör eventuella kopior av personuppgifterna ur sina register, om inte något annat avtalats. Uppgifterna får inte avlägsnas om det i lagstiftningen eller genom en myndighetsbestämmelse krävs att servicesedelproducenten förvarar personuppgifterna.

## **10. Förbindelse att följa dataskyddsavtalet**

Serviceproducenten förbinder sig till villkoren i detta avtal samtidigt som serviceproducenten förbinder sig att följa regelboken.