

# KUNTOUTTAVA PÄIVÄTOIMINTA IKÄÄNTYNEILLE PALVELUSETELIN KÄSIKIRJA



**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**  
**Västra Nylands välfärdsområde**



## Sisällys

YLEINEN OSA .....	3
1. Johdanto .....	3
2. Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus .....	3
3. Keskeiset määritelmät .....	4
3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue .....	4
3.2 Asiakas .....	4
3.3 Palveluseteli .....	4
3.4 Palvelusetelituottaja.....	5
3.5 Omavastuu.....	5
3.6 Enimmäisarvo .....	5
3.7 Lisäpalvelut .....	6
3.8 Palvelusetelijärjestelmä .....	6
3.9 Taloushallinto .....	6
3.10 Verotus.....	7
4. Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut.....	8
4.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä .....	8
4.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta .....	9
4.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan .....	9
5. Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset .....	10
6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito .....	11
6.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen.....	11
6.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito.....	12
PALVELUKOHTAINEN OSA.....	13
7. Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -palveluseteli ja sen tavoitteet .....	13
8. Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille - setelin arvo.....	13
8.1 Palvelusetelin arvo.....	13
8.2 Hinnoittelun periaatteet .....	14
8.3 Hintojen muutokset .....	14
9. Palvelusetelituottajan soveltuvuus .....	15
9.1 Yleiset ehdot.....	15
9.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle.....	15
9.3 Täydennyskoulutusvaatimus.....	17
9.4 Toimipisteitä koskevat vaatimukset .....	17

(34)

9.5	Muut vaatimukset.....	18
10.	Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt.....	18
10.1	Palveluntuotanto häiriö- tai poikkeustilanteissa.....	21
11.	Palvelusetelituottajana toimiminen.....	21
11.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö .....	21
11.2	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen.....	23
11.3	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito .....	23
11.4	Taloushallinto .....	25
11.5	Palautteet ja reklamaatiot .....	27
11.6	Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen .....	28
12.	Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta.....	29
	<b>LIITTEET</b> .....	32
	Liite 1: Palvelusetelin arvo ja määräytymisen perusteet.....	32
	Liite 2: Henkilötietojen käsittely (ns. GDPR-liite) .....	34

## **YLEINEN OSA**

### **1. Johdanto**

Palvelusetelien käyttöä säätelee Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) (palvelusetelilaki). Sitä sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuluissa silloin kun palvelua tuottavat yksityiset palveluntuottajat.

Hakeutuessaan Palvelusetelituottajaksi yritys, järjestö tai yhteisö hyväksyy käsikirjan ja niiden palveluiden palvelustelikohtaiset osat, joihin se hakeutuu Palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjan velvollisuuksiin.

Palvelusetelijärjestelmässä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan/potilaan ja Palvelusetelituottajan välisellä sopimuksella.

### **2. Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus**

Palvelusetelin käsikirjan ja sen alaiset liitteet koskevat hyväksytyt Palvelusetelituottajan Asiakkaille toimittamia Palveluita. Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjaan ilmoittautuessaan palvelusetelituottajaksi. Käsikirja koostuu kolmesta osasta:

1. Kuvaus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Palvelusetelitoiminnan yleisistä periaatteista
2. Kuvaus Palvelusetelin alaisesta palveluntuotannosta sekä Palvelusetelituottajaan kohdistuvista palvelukohtaisista vaatimuksista esimerkiksi palvelun sisällön osalta.
3. Palvelukohtaisiin sekä yleisiin koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta koskeviin liitteisiin

Käsikirjassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asettaa Palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitettut edellytykset palveluntarjoajien hyväksymiselle. Käsikirjassa määritellään mm. Palvelusetelituottajan soveltuvuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntarjoajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluseteliin perustuvassa palveluntuotannossa noudatetaan ensisijaisesti käsikirjaa. Niissä palveluseteleissä, jossa palveluntuottajat on kilpailutettu,

noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Huhtikuu 2017 / päivitysversio).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän käsikirjaan myös sen julkaisemisen jälkeen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle kohtuullisen ajan muuttaa toimintaansa käsikirjan muutosten mukaiseksi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista kirjallisesti Palvelusetelituottajalle välittömästi niiden tekemisen jälkeen. Mikäli Palvelusetelituottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneeseen käsikirjan sisältöön, sen tulee ilmoittaa siitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen tiedoksiannon ajankohdasta. Mikäli Palvelusetelituottaja ei toimita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttunutta käsikirjaa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Palvelusetelituottaja voi palvelusetelitoiminnassa itse määritellä, millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen maantieteellisellä alueella palvelua tuottaa. Palvelusetelituottajan tulee PSOP:ssa ilmoittaa, millä alueella hän palvelua tuottaa.

Palvelusetelituottaja hyväksyy käsikirjan ja käsikirjan muutokset PSOP-järjestelmässä.

### **3. Keskeiset määritelmät**

#### **3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevaa tahoja ja Palvelusetelin myöntäjää, jäljempänä "Länsi-Uusimaa".

#### **3.2 Asiakas**

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille.

#### **3.3 Palveluseteli**

Palvelusetelillä tarkoitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen määriteltyihin palveluihin oikeutetulle Asiakkaalleen myöntämää **sitoumusta**. Sitoumuksen mukaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

korvaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle Palvelusetelin sallimissa rajoissa antaman palvelun **Palvelusetelin arvon** mukaisesti. Palvelusetelillä palvelusetelituottaja tuottaa ennalta määritellyt Asiakkaan tarpeen mukaiset palvelukokonaisuudet. Hyvinvointialueen edustaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella päätetään palvelusetelillä myönnettävät palvelut. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä.

Palvelusetelin arvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen päätösvaltaisen toimielimen kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukainen.

Palvelusetelin täsmällinen voimassaoloaika ilmoitetaan kussakin Palvelusetelissä erikseen.

### **3.4 Palvelusetelituottaja**

Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntarjoajaa, joka täyttää kyseistä toimintaa säätelevän lain sekä tässä käsikirjassa asetetut vaatimukset ja joka on hyväksytty Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta Palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelituottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

### **3.5 Omavastuu**

Omavastuulla tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen myöntämän Palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää Asiakkaan maksettavaksi. Palvelusetelituottaja laskuttaa Omavastuun Asiakkaalta. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakkaan maksukattoa.

### **3.6 Enimmäisarvo**

Enimmäisarvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimielimen asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää. Palvelusetelituottaja voi hinnoitella palvelunsa suuremmaksi kuin enimmäisarvo, mutta Länsi-Uusimaa ei korvaa enempää Palvelusetelituottajalle kuin aluehallituksen vahvistaman arvon verran.

Jos Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

### **3.7 Lisäpalvelut**

Lisäpalveluilla tarkoitetaan Palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka Asiakas hankkii omaehtoisesti, ja myös maksaa ne itse. Asiakkaalle on Palvelusetelituottajan toimesta kaikissa tilanteissa selkokielellisesti kerrottava mahdollisuus käyttää julkisesti rahoitettuja palveluja (=Palvelusetelin kattama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman lisäpalvelun suhde julkisesti rahoitettuihin palveluihin.

### **3.8 Palvelusetelijärjestelmä**

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palvelusetelien myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Kuntien Tiera Oy:n hallinnoima PSOP-järjestelmä.

### **3.9 Taloushallinto**

Palvelusetelituottajalle maksettava korvaus muodostuu hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti, joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palvelusetelituottajakohtaisen tilitysaineiston.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa Palvelusetelituottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen Palvelusetelituottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua tilitysajon päivästä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Tilityksen edellytyksenä on, että

- palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu PSOP-järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu PSOP-järjestelmään ja tapahtumat ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Palvelusetelituottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palvelusetelituottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen talousjärjestelmään.) Palvelusetelituottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mikäli Asiakas ei pysty suoriutumaan palvelusetelituottajalle maksettavasta omavastuusuudesta, tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta palvelua myöntäneeseen tahoon.

Mikäli Asiakas on tilannut Palvelusetelituottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Länsi-Uusimaa voi periä Palvelusetelituottajalta takaisin palvelusta maksetun korvauksen, mikäli palvelua ei ole toteutettu tämän käsikirjan ehtojen mukaisesti.

Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta Palvelusetelituottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Hinnanmuutosilmoitus on toimitettava Länsi-Uudellemaalle hyvinvointialueen vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle sekä palveluseteliasiakkailleen. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana Palvelusetelituottajan on mahdollista tehdä enintään yksi hinnannostaminen.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Jos Palvelusetelituottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamia hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä Länsi-Uudellemaalle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta.

Palvelusetelituottajan tulee tiedottaa muuttuneesta hinnasta aina palveluseteliasiakkailleen

### **3.10 Verotus**

#### **Tuloverotus**

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin
- se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle
- ei ole suoraan Asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määritteli

Palveluseteliä käytettäessä Asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Lisätietoja <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>

#### **Arvolisäverotus**

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaan hoitopalvelun Myymisestä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoitotaikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toiminta-ns. lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity
- Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

#### **4. Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut**

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. Palvelusetelitoimintamallin, johon Länsi-Uusimaa, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

##### **4.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä**

Länsi-Uusimaa...

- laatii käsikirjan, julkaisee sen ja ylläpitää sitä toimintaympäristön muuttuessa
- hyväksyy käsikirjan ehdot täyttävät Palvelusetelituottajat
- maksaa Palvelusetelituottajille niiden tuottamista palveluista enintään Asiakkaalle myönnetyn Palvelusetelin arvon verran
- valvoo Palvelusetelituottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- arvioi soveltuuko Palveluseteli Asiakkaan tarpeen toteuttamiseen
- myöntää Asiakkaalle Palvelusetelin, mutta ei osoita Asiakkaita Palvelusetelituottajalle
- ylläpitää luetteloja hyväksytyistä Palvelusetelituottajista
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

Länsi-Uusimaa päättää milloin kuntalainen on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) mukaisesti (27 ja 28 §) Länsi-Uudenmaan puolesta Palvelusetelin myöntämisestä

päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

#### **4.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta**

Palvelusetelituottaja...

- sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset ehdot
- tekee Asiakkaan kanssa palvelusetelilain (6§) mukaisen kirjallisen sopimuksen tuottamastaan palvelusta, jonka sopimusehtojen tulee olla kuluttajasuojalain mukaiset.
- hakeutuu Palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimuksiin
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saatavuus) Länsi-Uudenmaan osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä
- sopii palvelusta Asiakkaan kanssa
- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun palvelusetelille määritellyissä rajoissa
- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät suojatulla tietoliikenneyhteydellä annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja Länsi-Uudenmaan ohjeiden mukaisesti.
- saa Länsi-Uudenmaalta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- laskuttaa Palvelusetelijärjestelmässä ilmoittamansa hinnan ja sekä tarvittaessa Länsi-Uudenmaan maksaman setelin arvon välisen erotuksen Asiakkaalta omavastuuosuutena
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Länsi-Uudenmaalta irtisanomisaika huomioiden
- Palvelusetelituottajia koskevia toimintamalleja kuvataan tarkemmin käsikirjan palvelukohtaisessa osassa.

#### **4.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan**

Asiakas...

- toimii Länsi-Uudenmaan ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin
- saa Länsi-Uudenmaalta palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät)
- perehtyy Länsi-Uudenmaan ohjeistukseen palvelusetelin käytön osalta
- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta

- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa
- maksaa Palvelusetelituottajalle omavastuuosuutena Palvelusetelituottajan vahvistaman palvelun hinnan ja sekä tarvittaessa Länsi-Uudenmaan myöntämän palvelusetelin arvon välisen erotuksen
- maksaa omavastuuosuudet
- antaa palautetta palvelusta

Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

## 5. Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän käsikirjan mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa:

1. Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
2. Jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
3. Joka on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. Joka on ammattitoiminnassaan syylistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
5. Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että palveluntarjoaja on: liittynyt Vastuu groupin Luotettava Kumppani palveluun (Palvelu on yritykselle maksullinen, lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>)

TAI

- a. merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- b. merkitty työnantajarekisteriin, tai voi toimittaa perusteet rekisteröimättömyyden syistä.
- c. merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.

- d. rekisteröitynyt kaupparekisteriin. Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä elinkeinonharjoittajaa tai yritystä, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava perusteet rekisteröimättömyyden syistä. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.
- e. tehnyt sopimuksen työterveyshuollon järjestämisestä (voimassa oleva).
- f. hankkinut tässä käsikirjassa kuvattua toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen, joka korvaa ainakin sekä Länsi-Uudenmaalle että Asiakkaalle aiheutettuja välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa niin kauan kuin Palvelusetelituottaja tuottaa käsikirjan mukaista palvelua. Mikäli vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita välittömiä vahinkoja, vastaa Palvelusetelituottaja vahingoista ylimenevältä osalta.
- g. huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- h. huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- i. työnantajana noudattanut työsuhteissa työehtosopimusta tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot.
- j. noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset.
- k. noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja -ohjeita.

Jos Palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankintaa, alihankkijoille asetettavat vaatimukset ovat samat kuin Palvelusetelituottajalle asetetut. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista Asiakkaalle.

## **6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito**

### **6.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen**

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu Palvelusetelijärjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Tarkemmat ohjeet Palvelusetelijärjestelmän käytöstä löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta.

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Länsi-Uudenmaan käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottaja vahvistaa hyvinvointialueen erikseen määrittelemällä tavalla, että Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

Palvelujen järjestäjänä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen päivätoiminta ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaksi hakeutujaan ja sopii käynnistä tiloihin, hyväksyy tai hylkää tilat ja kirjoittaa raportin aluehallintovirastolle.

Saatuaan aluehallintovirastolta myöntävän päätöksen, voi Palvelusetelituottaja voi hakeutua PSOP- järjestelmään, Palvelusetelituottaja liittää myöntävän päätöksen liitteeksi PSOP-hakemukseensa.

Länsi-Uusimaa hyväksyy ne Palvelusetelituottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset, palveluun liittyvän lainsäädännön vaatimukset sekä Länsi-Uudenmaan asettamat muut vaatimukset.

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Länsi-Uudenmaan käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottajaa edustava nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö vahvistaa allekirjoituksellaan, että Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

Länsi-Uusimaa tekee päätöksen Palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta. Hyväksymispäätös edellyttää kaikkien liitteiden toimittamista ja Palvelusetelituottajan tilojen hyväksymistä Kuntouttavaan Päivätoimintaan ikääntyneille sopiviksi

Valittaessa Palvelusetelituottajaksi, palveluntarjoaja sitoutuu tarjoamaan käsikirjan mukaisia palveluita.

Länsi-Uusimaa voi lopettaa palvelujen järjestämisen Palvelusetelillä, jolloin palveluntarjoajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

## **6.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito**

Palvelusetelituottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä ja Palvelusetelituottaja on velvollinen pitämään edellä mainitut tiedot ajan tasalla, sekä päivittämään edellä listatut liitteet vähintään kerran vuodessa.

Mikäli Palvelusetelituottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, Palvelusetelituottajan hyväksyntä voidaan poistaa, jolloin Palvelusetelituottaja ei voi jatkaa palvelujen tuottamista eikä ottaa vastaan Asiakkaita.

Kun palvelusetelituottajan Y-tunnus muuttuu, tulee Palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen Palvelusetelituottajaksi PSOP-järjestelmässä.

## **PALVELUKOHTAINEN OSA**

### **7. Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -palveluseteli ja sen tavoitteet**

Palvelusetelivaihtoehto on tarkoitettu Asiakkaalle, jolle palvelutarpeen arvioinnin perusteella voidaan myöntää Kuntouttavaa päivätoimintaa ja joka voi ja haluaa käyttää seteliä päivätoimintapalvelun hankkimiseen itsenäisesti tai avustettuna valitsemaltaan Palvelusetelituottajalta.

Palveluseteliä käytetään ryhmässä tapahtuvaan kuntouttavaan päivätoimintaan, joka tukee Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kotona selviytymistä ja / tai omaishoitajan jaksamista ja ennaltaehkäisee tai siirtää pitkäaikaishoidon tarvetta.

Kuntouttavan päivätoiminnan Palveluseteli lisää päivätoiminnan palveluvalikoimaa ja Asiakkaan valinnanmahdollisuuksia.

Palvelun myöntämisestä Asiakas saa palvelupäätöksen yleensä postitse kotiinsa. Ammattilainen auttaa tarvittaessa Asiakasta palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa.

### **8. Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille - setelin arvo**

#### **8.1 Palvelusetelin arvo**

Palveluseteli on arvoltaan kiinteäarvoinen. Setelin arvo ei riipu Asiakkaan tuloista. Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -setelin arvo kattaa 4 h tai 6 h päivätoimintakerran aterioiden ja kuljetuksineen.

Eri Palvelusetelituottajilla on hieman toisistaan poikkeavat hinnat, joten jos kuntouttavan päivätoimintakerran hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa Asiakas itse erotuksen, eli Omavastuusuuden Palvelusetelintuottajalle.

Palvelusetelien arvosta päättää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus.

Palvelusetelintuottaja tekee Asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti Asiakkaan Länsi-Uudeltamaalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -palveluseteliä voidaan myöntää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien (3 vrk/kk) aikaisen hoidon järjestämiseksi enintään 6 pv/ kk. Yksi päivä kuntouttavaa päivätoimintaa vastaa 0,5 vrk omaishoitajan vapaata. Palveluseteli on yksi mahdollinen hyvinvointialueen omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämisen tapa.

## **8.2 Hinnoittelun periaatteet**

Hyvinvointialue ei peri Asiakkaalta asiakasmaksua, vaan Asiakas maksaa Palvelusetelintuottajalle palvelunhinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen (=Omavastuuosuus). Palvelusetelintuottaja ei voi laskuttaa Asiakkaalta muuta kuin Omavastuuosuuden, ei esimerkiksi toimistomaksua.

Asiakas voi hankkia Palvelusetelintuottajalta myös muita palveluja kuin myönnettyä kuntouttavaa päivätoimintaa, mutta silloin asiakas maksaa koko summan itse.

Jos Palvelusetelintuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin Asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Länsi-Uusimaa maksaa Palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Kuntouttavan päivätoiminnan maksut ovat arvonlisäverottomia, eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen. Kuntouttavan päivätoiminnan maksuista ei myöskään saa KELA-korvausta, eikä maksu kartuta maksukattoa.

## **8.3 Hintojen muutokset**

Palvelusetelintuottajan hinnasto näkyy PSOP-järjestelmässä, josta löytyy hinnaston päivittämiseen tarkemmat ohjeet. Muutetun hinnaston tulee olla käsikirjan määräysten mukainen ja Palvelusetelintuottaja voi muuttaa hintojaan PSOP-järjestelmän kautta. Hinnat ilmoitetaan tuotteiden mukaisesti.

Palvelusetelintuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista Asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, ennen kuin uudet hinnat tulevat voimaan.

Hyvinvointialue pitää yllä Palvelusetelintuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on Palveluntuottajien ilmoittamat, Länsi-Uuden-maan hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot. Länsi-Uusimaa ei ilmoita palvelusetelijärjestelmässä hinnankorotuksista asiakkaalle.

## **9. Palvelusetelituottajan soveltuvuus**

### **9.1 Yleiset ehdot**

Palvelusetelituottajan tulee täyttää tämän ohjekirjan luvussa 4 mainitut yleiset vaatimukset. Tämän lisäksi Kuntouttavan päivätoiminnan Palvelusetelituottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä sosiaalihuollosta laeissa asetut vaatimukset. Palvelusetelituottajana toimiva ammatinharjoittaja on tehnyt aluehallintovirastolle ilmoituksen ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä tai kieltämisestä.

Palvelusetelituottajalla tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman pohjana voi käyttää Valviran / aluehallintoviraston lomaketta "Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma".

Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkkeille on oltava lukollinen lääkekaappi säilytystä varten.

Palvelusetelituottajalla tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä ajantasainen pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys.

Palvelusetelituottajan on laadittava toimintasuunnitelma, jossa on kuvattuna Kuntouttavan päivätoiminnan sisältö viikko-, kuukausi- ja vuositasolla ja sen suunniteltu laajuus Hyvinvointialueella, käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja - rakenne.

Palvelusetelituottajalla on oltava voimassa olevat toiminnan kattavat lain vaatimat tarvittavat vakuutukset.

Palvelusetelituottajalla tulee olla salatun sähköpostin käyttömahdollisuus asiakastietojen vastaanottamiseen ja lähettämiseen Hyvinvointialueen kanssa.

### **9.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle**

Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -ryhmän ohjaajina voivat toimia laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, 2 mom.), esimerkiksi sairaanhoitaja, fysioterapeutti tai toimintaterapeutti ja nimikesuojatut sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt, kuten lähihoitaja, sosionomi, geronomi tai kuntoutusohjaaja tai siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä omaavat, kuten kodinhoitaja, kehitysvammaisten hoitaja (Asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2015). Kun Palvelusetelituottaja palkkaa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, Palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön

tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) tai sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat.

Palvelusetelituottaja vastaa myös alihankkijoidensa työstä, kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin Palveluntuottajaa. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus palvelun tuotannosta. Palvelusetelituottaja vastaa Tilaajavastuulain (1233/2006) edellyttämien tarkistuksien tekemisestä alihankkijoidensa osalta. Lisäksi Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen alihankkijoilla on työn tekemiseen mahdollisesti vaadittavat voimassa olevat luvat. Palvelusetelituottaja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat PSOP-järjestelmässä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla sosiaali- ja terveysalan opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään. Palvelusetelituottaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Palvelusetelituottaja määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuun ja toiminnan rajat. Lisäksi Palvelusetelituottaja on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti.

Kuntouttavan päivätoimintaryhmän ohjauksesta (yleensä 8–10 asiakasta / 4–6 h ryhmä) ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesta hoidosta vastaa vähintään 2 ohjaajaa, joista vähintään toisella on voimassa olevat lääkeluvat ja lisäksi sellaista lisä- / täydennyskoulutusta, jota tarvitaan kyseisen ryhmän ohjaamisessa (esimerkiksi: muistiosaamista, fyysisen toimintakyvyn tukeminen). Henkilöstöltä edellytetään myös ikäänntyvien ihmisten toimijuutta ja osallisuutta tukevaa osaamista.

Henkilökuntaresurssin ja osaamisen tulee olla asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyn hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lain mukaisesti palveluntuotantoon soveltuva.

Yksityisestä sosiaalipalveluista annetun lain (922/211) mukaan on Palvelusetelillä järjestettävässä Kuntouttavassa päivätoiminnassa ikäänntyneille oltava lain mukainen vastuuhenkilö ja hänelle määritelty sijainen. Vastuuhenkilön tulee olla paikalla päivätoimintayksiköissä.

Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Mikäli Palvelusetelituottaja on ilmoittanut tuottavansa palveluja myös ruotsin kielellä tai jollain muulla kielellä, on Asiakkailta oikeus saada palvelua halutessaan näillä kielillä.

### **9.3 Täydennyskoulutusvaatimus**

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutus perustuu Palveluntuottajan ja hänen henkilökuntansa väliseen yksilölliseen koulutussuunnitelmaan, jossa on otettu huomioon vähintään vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistiosaaminen, lääkkeettömän ja lääkkeellisen hoidon osaaminen, kuntoutusosaaminen ja ergonomian osaaminen. Myös ensiaputaidot ja kirjaamistaidot tulee pitää ajan tasalla.

Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan Länsi-Uudenmaan erikseen järjestämiin koulutuksiin. Mihinkään koulutuksiin osallistumista ei Länsi-Uusimaa erikseen korvaa palveluntuottajalle, ellei korvaamisesta ole etukäteen sovittu.

### **9.4 Toimipisteitä koskevat vaatimukset**

Kuntouttava Päivätoiminta ikääntyneille -toimintayksikön tilojen tulee olla esteettömiä, asiakkaan toimijuutta tukevia ja valmiita Palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä Palvelusetelituottajan tilojen, tarvikkeiden ja välineiden tulee olla Asiakkaiden toimintakyvyn ja terveydentilan kannalta tarkoituksenmukaisia.

Palveluntuottajalla tulee olla:

- riittävät hygienia- ja wc -tilat
- vähintään yksi inva-mitotettu wc
- tila, joka mahdollistaa esteettömän liikkumisen apuvälineitä käyttäville asiakkaille
- tila, joka mahdollistaa ryhmätoiminnan ja Asiakkaiden jakautumisen eri ryhmiin
- tila, joka mahdollistaa Asiakkaiden ulkoilun
- tila, joka mahdollistaa ohjatun liikunnan ja fyysisten harjoitteiden tekemisen

Palvelusetelituottaja huolehtii Asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä. Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta ja hygieniasta viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti. Palvelusetelituottaja hankkii tarvittavat hygieniavälineet ja henkilöstön tarvitsemat suojavälineet.

Palvelusetelituottaja vastaa työturvallisuuden (työturvallisuuslaki 46§) ja työergonomian toteutumisesta. Palvelusetelituottaja huolehtii tiloissa olevien Asiakkaiden ja henkilöstön ensiavusta.

Ateriahuollossa tulee noudattaa elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.

### **9.5 Muut vaatimukset**

Palvelusetelituottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa Palvelusetelituottajaa. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijoilla teettämästä työstään kuten omasta työstään ja sen tulee varmistua alihankkijansa pätevyydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin Palvelusetelituottajankin. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkijoilla on työhön tarvittavat luvat ja pätevyys ja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat PSOP-järjestelmässä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti.

## **10. Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt**

Palvelusetelituottajat tuottavat palveluja Palveluseteliin määritellyissä rajoissa (ks. määritelmät). Palvelusetelillä tuotettava Kuntouttava Päivätoiminta ikääntyneille on ryhmässä tapahtuvaa, ennaltaehkäisevää ja kuntouttavaa toimintaa. Kuntouttava päivätoiminta tukee Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kotona selviytymistä ja / tai omaishoitajan jaksamista ja ennaltaehkäisee tai siirtää pitkäaikaishoidon tarvetta.

Palvelu on tarkoitettu henkilölle, joka asuu omassa kodissaan mutta tarvitsee monipuolista kuntoutuksellista toimintaa kotona pärjäämisen tueksi. Kuntouttavaan päivätoimintaan ohjaututaan aina ammattilaisen tekemän arvion perusteella. Arvioinnissa huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja asiakas ohjataan oikeanlaiseen ryhmään tavoitteiden ja tarpeen perusteella.

Palvelua myönnetään 3–6 kk ajaksi, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen. Asiakkaalle myönnetään päivätoimintaa yleensä yhtenä arkipäivänä viikossa. Kuntouttavaa päivätoimintaa voidaan myöntää myös omaishoitajan jaksamisen tueksi.

Kuntouttavan päivätoiminnan kokonaisuuteen kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen, ohjattu kuntouttava ryhmätoiminta ja ulkoilu, aamupala, ikäihmisten ravintosuositukset täyttävä lounas ja iltapäiväkahvi / välipala ja ryhmäkuljetukset. Asiakkaalla on oltava

mahdollisuus lepoon päivän aikana. Yhden Päivätoimintakerran kesto on 4-6 h + kuljetukset.

Kuljetussopimukset kuljetusyrittäjien kanssa tekee Palvelusetelituottaja. Kuljetuksiin käytettävä kalusto ja varusteet ovat tätä palvelua käyttävien Asiakkaiden tarpeisiin nähden sopivia. Kalusto on tarvittaessa oltava varustettu nostolaittein ja kaluston sisäkorkeus ja esteettömyys on oltava riittävä. Tarvittaessa on voitava käyttää porraskiipijää asiakkaan saamiseksi asunnosta taksiin. Kalusto on asianmukaisessa kunnossa ja katsastettu. Kalusto on varustettu alkolukolla. Kuljettaja huolehtii, että Asiakkaat ja apuvälineet ovat kuljetuksen ajan turvallisesti kiinnitettyinä.

Kuljettajalla tulee olla.

- Riittävä ammattitaito, kokemus ja asiakaspalveluosaaminen
- Ajoreittien tuntemus
- Rauhallinen ja turvallinen ajotapa
- Riittävä kielitaito
- Ensiapukoulutus suoritettuna
- Siisti työasu ja henkilökortti

Palvelusetelituottajan on huomioitava Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakkaan palvelu toteutetaan yhdessä (Asiakas, Palvelusetelituottaja ja Länsi-Uusima) laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti, vähintään noin yksi kuukausi ennen myönnetyn jakson päättymistä, puolivuositain tai jos Asiakkaan voinnissa havaitaan palveluun vaikuttavia muutoksia. Länsi-Uusimaa voi myöntää Asiakkaalle jatkojakson, mikäli Asiakkaasta tehty arviointi sitä puoltaa.

Palvelusetelituottaja kirjaa kuvaavasti tietoja Asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja sen muutoksista omaan asiakasjärjestelmäänsä. Kirjauksia käytetään hyödyksi asiakasarviointia tehtäessä.

Palvelusetelillä annettava hoito perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja se on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palvelusetelituottaja tuottaman palvelun laatu on vähintään tässä käsikirjassa määritellyn mukaista. Ikäihmisten laatusuosituksessa korostetaan ikääntyneen omaa osallisuutta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Hänen näkemyksensä, mielipiteensä ja toiveensa tulee olla kirjattuna tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja huolehtii tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, esim. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja sen toteutumisesta. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on

vastaavan hyvinvointialueen tuottaman toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Palvelusetelituottaja tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjakäytäntöjen, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palvelusetelituottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa.

Palvelusetelituottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Palvelusetelituottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palvelusetelituottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. 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.

Palvelusetelituottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Länsi-Uudellemaalle olennaiset muutokset toiminnassaan sekä päivittää ne sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos. Länsi-Uudellamaalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palvelusetelituottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee pyydettyä toimittaa Länsi-Uudellemaalle maaliskuun loppuun mennessä.

Asiakkaan palvelun muutoksista keskustellaan Asiakkaan ja omaisen / perheen kanssa, Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakkaan voinnin muutoksista Palvelusetelituottaja on Länsi-Uudellamaalla yhteydessä mahdollisen uuden palveluntarpeenarvioinnin tekemiseksi.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Asiakas saa sellaista palvelua, joka hänelle on palvelupäätöksellä ja asiakas- ja palvelusuunnitelmassa myönnetty.

Länsi-Uusimaa valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelun laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä käsikirjan mukaiset kriteerit. Palvelusetelituottaja on pyydettyä velvollinen toimittamaan Länsi-Uudellemaalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat. Länsi-Uudellamaalla on oikeus tehdä laadun seuranta ja tarkistuskäyntejä myös ennalta ilmoittamatta.

### **10.1 Palveluntuotanto häiriö- tai poikkeustilanteissa**

Palvelusetelituottaja turvaa myös erilaisissa poikkeustilanteissa Asiakkaiden perustarpeiden täyttämisen.

Normaaliolojen häiriötilanteet ovat tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa lakot, myrskyt, tulvat, sähkökatkot, onnettomuudet, häiriöt tietoturvallisuudessa sekä tartuntatautiepidemiat. Tilanteet voivat vaatia erityisiä toimia myös valtion johdolta ja viranomaisilta.

Poikkeusolot ovat tilanteita, jotka on mainittu valmiuslaissa (1552/2011) ja puolustustilalaissa (1803/1991). Valtioneuvosto julistaa poikkeusolot. Poikkeusolojen julistaminen edellyttää, ettei tilanteen hallitseminen ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin tai voimavaroin. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Valmiuslain 2 §:ssä on mainittu tarkat määritelmät poikkeusoloille.

Palvelusetelituottajan tulee välittömästi ilmoittaa uhkaavasta häiriöstä Länsi-Uudellemaalle. Länsi-Uusimaa ja Palvelusetelintuottaja pyrkivät yhdessä sopimaan siitä vallitseeko edellä kuvattu häiriötilanne vai ei. Jos tästä ei kuitenkaan päästä yksimielisyyteen, toimitaan Länsi-Uudenmaan kannan mukaan.

## **11. Palvelusetelituottajana toimiminen**

### **11.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö**

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnusteen, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnusteen avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selvittää Asiakkaalle

Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot. Länsi-Uusimaa ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä. Palvelusetelituottaja tekee Asiakkaan tai hänen omaisensa / laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä Palveluseteliin sisältyvä Asiakkaan kuntouttava päivätoiminta, Omavastuu Asiakkaalle sekä Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä palvelua, määrääjäksi tai enintään Asiakkaan Länsi-Uudeltamaalta saaman Palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun Kuntouttavan päivätoimintakäynnin laskutuksesta. Asiakkaan tulee saada Palvelusetelituottajaan puhelinyhteys vähintään arkisin klo 8–16 ja maanantain käyntikerran perumiseksi myös sunnuntaisin.

- Mikäli Asiakas peruu käynnin viimeistään edellisenä arki-aamuna klo 8 mennessä, ei Tuottaja laskuta Asiakkaalta Omavastuuosuutta, eikä Länsi-Uudeltamaalta Palvelusetelin arvoa.
- Mikäli Asiakas peruu käynnin myöhemmin, kuin käyntipäivää edeltävän arkipäivän aamuna klo 8 mennessä, tai vasta kuntouttavan päivätoimintapäivän aamuna, Tuottaja saa laskuttaa Asiakkaalta Omavastuuosuuden ja Länsi-Uudeltamaalta Palvelusetelin arvon.
- Mikäli Asiakkaan poissaolo kuntouttavasta päivätoiminnasta (sama syy, esimerkiksi sairaus) kestää enemmän kuin yhden Päivätoimintakerran, voi Tuottaja laskuttaa Länsi-Uudeltamaalta vain yhden käynnin Palvelusetelin arvon, eikä Asiakkaalta enempää kuin mahdollisesti yhden Omavastuuosuuden.

Jos palveluntarve muuttuu, Länsi-Uusimaa arvioi uudelleen, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto Asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakkaan vaihtaessa Palvelusetelituottajaa vanha Palvelusetelituottaja on velvollinen hoitamaan Asiakkaan palvelun siihen asti, että Asiakkaan uusi Palvelusetelituottaja tai muu palveluntuottaja aloittaa palvelun tuottamisen.

Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden, sopimusoikeuden ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säädetyn lain säännöksiä ja periaatteita. Asiakas on velvollinen palvelusta sopiessaan ilmoittamaan Palvelusetelituottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakkaan palvelu toteutetaan hänen oikeuksiaan kunnioittaen. Keskeisiä Asiakkaan oikeuksia ovat oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä inhimilliseen kohteluun, tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus. Palvelu edellyttää aina Asiakkaan suostumusta.

### **11.2 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen**

Palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat (Asiakkaan kuntouttavan päivätoiminnan käynnit) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden päivän (5) sisällä päivätoimintapäivän jälkeen. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta.

Palvelusetelituottajalla on käytössään asiakastietojärjestelmä, johon tuottaja kirjaa etenevässä aikajärjestyksessä palvelun ja hoidon kannalta tarpeelliset tiedot. Palvelusetelituottaja kirjaa tarvittavat tiedot Asiakkaasta siten, että niiden perusteella voidaan arvioida palvelu- ja hoitosuunnitelman ja sen tavoitteiden toteutuminen.

Jos käsikirjan mukaisissa palveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, Palvelusetelintuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät. Arviot kirjataan Palvelusetelintuottajan käyttämään asiakastietojärjestelmään. (ks. myös kohta muutokset asiakkaan palvelutarpeessa).

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

### **11.3 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito**

Tämän kohdan velvoitteet jäävät voimaan käsikirjan voimassaolon päättymisen jälkeenkin.

Palvelusetelintuottajan on noudatettava salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Länsi-Uudenmaan antamia ohjeita.

Kun Palvelusetelituottaja tuottaa Länsi-Uudellemaalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Länsi-Uusimaa sitoutuu pitämään salassa Palvelusetelituottajan liike- ja ammattisalaisuudet viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

### **Rekisterinpito**

Länsi-Uusimaa on palvelusetelilain 11 §:n mukaisesti Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien asiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvat Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat ovat Länsi-Uudenmaan asiakirjoja. Palvelusetelituottaja saattaa Länsi-Uudenmaan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Länsi-Uusimaa tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamista varten.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää Länsi-Uusimaa rekisteriin kuuluvia henkilötietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää niitä omaan rekisteriinsä Palvelusetelituottajan omaa toimintaa varten, ellei lainsäädännöstä tai viranomaismääräyksistä muuta johdu.

### **Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt**

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön Länsi-Uudellemaalle, joka päättää tietojen luovutuksesta. Länsi-Uusimaa rekisterinpitäjänä voi tarvittaessa korjata asiakirjan. Ensisijaisesti korjauksen tekee kuitenkin Palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja saa korjata ainoastaan niitä asiakirjoja, jotka se on itse palvelutilanteessa tuottanut Länsi-Uudenmaan tietojärjestelmään. Tarvittaessa Palvelusetelituottaja avustaa Länsi-Uuttamaata, jotta Länsi-Uusimaa pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Länsi-Uuttamaata avustamisesta.

### **Tietoturvaloukkaukset**

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava välittömästi Länsi-Uudellemaalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja vastattava välittömästi Länsi-Uudenmaan tietoturvaloukkausta koskevaan

yhteydenottoon. Lisäksi Palvelusetelituottajan on vastattava kirjallisesti Länsi-Uudellemaalle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta. Palvelusetelituottajan on annettava Länsi-Uudellemaalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

### **Palvelun päätyminen**

Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja poistaa Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun Länsi-Uusimaa vahvistaa, että ne on tallennettu Länsi-Uudenmaan tietojärjestelmään. Palvelusetelituottaja saa säilyttää omassa järjestelmässä Palvelusetelipalvelussa syntyneitä välttämättömiä henkilötietoja lainsäädännön tai tämän käsikirjan mukaista laadunvalvontaa, tilastointia, ajanvarauksien hallintaa ja laskutusta varten siltä osin kuin se on välttämätöntä. Henkilötiedot tulee hävittää em. käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

### **Lisäpalvelujen asiakastiedot**

Jos Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa muusta kuin tässä käsikirjassa määritellystä palvelusta, vastaa Palvelusetelituottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään Asiakastiedoista Palvelusetelituottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

## **11.4 Taloushallinto**

Palvelusetelituottaja laskuttaa Asiakkaalta Länsi-Uudeltamaalta saamansa Palvelusetelin summan ja päivätoimintakäynnin hinnan erotuksen, jota kutsutaan Omavastuuosuudeksi.

Jos Palvelusetelituottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin Asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Länsi-Uusimaa maksaa Palvelusetelituottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Mikäli Asiakas ei pysty suoriutumaan Palvelusetelituottajalle maksettavasta omavastuuosuudesta, tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta Länsi-Uudellemaalle.

Mikäli Asiakas on tilannut Palvelusetelituottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelituottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneista päivätoimintakäynneistä, joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun Kuntouttavan päivätoimintakäynnin laskutuksesta. Asiakkaan tulee saada Palveluntuottajaan puhelinyhteys vähintään arkisin klo 8–16 ja maanantain käyntikerran perumiseksi myös sunnuntaisin.

- Mikäli Asiakas peruu käynnin viimeistään edellisenä arki-aamuna klo 8 mennessä, ei Tuottaja laskuta Asiakkaalta Omavastuuosuutta, eikä Länsi-Uudeltamaalta Palvelusetelin arvoa.
- Mikäli Asiakas peruu käynnin myöhemmin, kuin käyntipäivää edeltävän arkipäivän aamuna klo 8 mennessä, tai vasta kuntouttavan päivätoimintapäivän aamuna, Tuottaja saa laskuttaa Asiakkaalta Omavastuuosuuden ja Länsi-Uudeltamaalta Palvelusetelin arvon.
- Mikäli Asiakkaan poissaolo kuntouttavasta päivätoiminnasta (sama syy, esimerkiksi sairaus) kestää enemmän kuin yhden Päivätoimintakerran, voi Tuottaja laskuttaa Länsi-Uudeltamaalta vain yhden käynnin Palvelusetelin arvon, eikä Asiakkaalta enempää kuin mahdollisesti yhden Omavastuuosuuden.

Länsi-Uusimaa tilittää automaattisesti kerran kuukaudessa Palvelusetelituottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen Palvelusetelituottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua tilitysajon päivästä. Länsi-Uusimaa pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Tilityksen edellytyksenä on, että

- Palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu PSOP-järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu

- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu PSOP-järjestelmään ja tapahtumat ovat Länsi-Uudenmaan puolesta hyväksytyt.

Palvelusetelituottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palvelusetelituottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Länsi-Uudenmaan talousjärjestelmään.) Palvelusetelituottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Länsi-Uusimaa voi periä Palvelusetelituottajalta takaisin sille maksamansa korvauksen palveluista, jos palvelua ei ole toteutettu tämän käsikirjan mukaisesti.

### **11.5 Palautteet ja reklamaatiot**

Palvelusetelituottaja ohjeistaa Asiakasta vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyihin Palvelusetelijärjestelmässä, sekä antamaan vapaamuotoisen palautteen Länsi-Uudenmaan pyytämien kanavien kautta.

Palvelusetelituottaja dokumentoi saamansa manuaalisen asiakaspalautteen. 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. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyäessä Länsi-Uudellemaalle.

Asiakkaat voivat tehdä reklamaation myös muuta kautta (esimerkiksi suoraan Palvelusetelituottajalle tai Länsi-Uudellemaalle). Palvelusetelituottaja käy Länsi-Uudenmaan kanssa läpi kaikki reklamaatiotilanteet.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin viiveettä. Palvelusetelituottaja on velvollisuus ilmoittaa Länsi-Uudellemaalle välittömästi kirjallisesti Asiakkailtaan tulleista Palvelusetelitoimintaa koskevista valituksista valituksista, palautteista ja muistutuksista sekä mahdollisista muille tahoille tehdyistä vahinkoilmoituksista samoin kuin niitä koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palvelusetelituottaja dokumentoi lomakkeilla keräämänsä asiakaspalautteen. Palvelusetelituottaja toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyäessä Länsi-Uudellemaalle. Palvelusetelituottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa

kehittämisessä. Palvelusetelituottajan on velvollisuus ilmoittaa Länsi-Uudellemaalle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

### **11.6 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen**

Länsi-Uudenmaan tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Länsi-Uudenmaan yhteyshenkilölle kirjallinen ilmoitus toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyynnön. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelun piirissä olevien Asiakkaidensa Palvelusetelillä tehtävät toimenpiteet valmiiksi.

Länsi-Uudellamaalla on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottaja hyväksytyjen Palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi päätöksen teon jälkeen, jos hallintolain (434/2003) 49 f §:n mukaisesti Palvelusetelituottajan hyväksymisen perumista koskeva päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanoa ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Tällaisesta tilanteesta voi olla kyse esimerkiksi mikäli:

- Palvelusetelituottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
- Laissa ja käsikirjassa hyväksymiselle asetetut vaatimukset eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei noudata käsikirjassa asetettuja vaatimuksia Länsi-Uudenmaan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
- Lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan;
- Palvelusetelituottajan itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta on rajoitettu tai se on poistettu;
- Palvelusetelituottaja taikka sen johtoon kuuluva henkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa;

- Palvelusetelituottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen eikä sillä ole voimassa olevaa maksujärjestelyä verojen maksamiseksi;
- Palvelusetelituottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä Länsi-Uudellemaalle tai Asiakkaalle;
- Palvelusetelituottaja on tuottanut palvelua Asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti; tai
- Palvelusetelituottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli Palvelusetelituottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos Palvelusetelituottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa Palvelusetelituottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Hyväksynnän myöntäjällä on oikeus purkaa Palvelusetelituottajan hyväksyntä Palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

Jos Länsi-Uusimaa peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Palvelusetelitoimittajan hyväksynnän peruttamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan Länsi-Uuttamaata. Länsi-Uusimaa tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

## **12. Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta**

Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Länsi-Uudenmaan oman palvelutuotannon tasoista. Länsi-Uusimaa valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä käsikirjan määräykset.

Osa Palvelusetelituottajan lakisääteisestä valvonnasta (4 kertaa vuodessa) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Automaattisesti päivittyvät ja tarkistettavat tiedot ovat Tilaajavastuun kautta tulevat tiedot. Muiden valvottavien osa-alueiden osalta Palvelusetelituottajan

tulee liittää vaaditut liitteet vähintään kerran vuodessa PSOP-järjestelmään. (ks. taulukko Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet).

Toiminnan määrää ja laatua seurataan myös PSOP-järjestelmästä saatavien raporttien avulla (päivätoiminnan osalta Asiakkaan käyntikerrat ja päivät tällä hetkellä).

Länsi-Uusimaa tapaa Palvelusetelituottajia säännöllisesti 1–2 kertaa vuodessa. Palvelusetelituottajien toimipisteisiin voidaan tehdä valvontakäynti joko ennalta ilmoitettuna ajankohtana, tai ennalta ilmoittamatta. Palvelusetelituottajakokoontumisten ja valvontakäyntien lisäksi Palvelusetelituottajien kanssa ollaan yhteydessä aina kun Asiakkaan palveluun liittyvät asiat niin vaativat.

Palvelusetelituottaja sallii Länsi-Uudenmaan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Länsi-Uusimaa tekee säännöllisesti ohjaus- ja valvontakäyntejä sekä tapaa palveluntuottajia säännöllisesti. Ohjaus- ja valvontakäynneillä käydään läpi mm. henkilöstön pätevyys- ja lupatodistukset, palautteet ja reklamaatiot sekä omavalvontasuunnitelma ja laadunvalvonta.

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Länsi-Uudellamaalla on valvontavelvollisuus Asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Länsi-Uusimaa voi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyitä ja niiden palveluntuottajakohtaiset tulokset voidaan julkaista.

Jos Asiakas ostaa omalla rahallaan Palvelusetelituottajalta lisäpalveluita, sovelletaan siihen kuluttajansuojalakiä.

Palvelusetelituottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palvelusetelituottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelusetelituottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Länsi-Uudellemaalle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista. Näitä ovat mm. vastuuhenkilöiden vaihtuminen ja yhteystietojen muutokset. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Länsi-Uudenmaan kirjaamoon. Länsi-Uudellamaalla on oikeus tarkistaa Palvelusetelituottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palvelusetelituottajan tulee laatia vuosittain omavalvontasuunnitelmaan perustuva toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee

toimittaa PSOP-järjestelmän kautta Länsi-Uudellemaalle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisen jälkeen.

Lisäksi Palvelusetelituottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP-järjestelmän välityksellä, jollei Palvelusetelituottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)), josta tarkistukset tehdään automaattisesti:

Tarkistettavat asiakirjat ovat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä,
- että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Lisäksi Länsi-Uusimaa voi erikseen pyytää Palvelusetelituottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Palvelusetelituottaja asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä näiden ehtojen mukaisen palvelun toteuttamisessa. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOP-järjestelmässä.

## LIITTEET

### Liite 1: Palvelusetelin arvo ja määräytymisen perusteet

#### Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli

##### Palvelusetelin arvo ja arvon määräytymisen periaatteet

Kokopäiväisen päivätoiminnan palvelusetelin arvo on kiinteäarvoinen 85 euroa/päivä ja puolipäivätoiminnan palvelusetelin arvo on 50 euroa/päivä.

Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -palveluseteliä voidaan myöntää palvelutarpeen arviointiin ja palvelupäätökseen perustuen samoilla perusteilla ja määrillä kuin muillakin päivätoiminnan tuotantotavoilla myönnetään.

Palveluseteliä voidaan käyttää omaishoidon lakisääteisten vapaapäivien korvaamiseen. Yksi kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli vastaa 0,5 vrk omaishoitajan vapaata.

##### Yleistä ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palvelusetelistä

Palvelusetelivaihtoehto on tarkoitettu asiakkaalle, jolle palvelutarpeen arvioinnin perusteella voidaan myöntää kuntouttavaa päivätoimintaa ja joka voi ja haluaa käyttää seteliä päivätoimintapalvelun hankkimiseen itsenäisesti tai avustettuna valitsemaltaan Palvelusetelituottajalta.

Palveluseteliä käytetään ryhmässä tapahtuvaan kuntouttavaan päivätoimintaan, joka tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kotona selviytymistä ja/tai omaishoitajan jaksamista ja ennaltaehkäisee tai siirtää pitkäaikaishoidon tarvetta.

Kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli lisää päivätoiminnan palveluvalikoimaa ja asiakkaan valinnanmahdollisuuksia.

##### Nykytila hyvinvointialueella

Espoossa kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan kunnan omana, palvelusetelinä ja ostopalvelutoimintana. Palvelusetelin osuus kuntouttavasta päivätoiminnasta on jopa noin 30 %. Kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli on ollut käytössä Espoossa n. 124 asiakkaalla ja käyntejä on ollut n. 4000 käyntiä/vuosi. Palvelusetelin arvo on ollut kiinteähintainen joko 80 euroa tai 50 euroa/päivä. Päivätoimintakerta (6 tuntia) on sisältänyt ateriat ja kuljetukset.

Palveluseteli on ollut käytössä myös muutamalla asiakkaalla puolipäiväisesti. Espoossa palvelusetelituottajina on ollut neljä eri yrittäjää.

Kuntouttava päivätoiminta ikääntyneille -palveluseteli on yksi mahdollinen hyvinvointialueen omaishoitajan vapaan järjestämisen tapa. Kuntouttavaa päivätoimintaa on tarjottu omaishoitajan vapaan aikaisen hoidon vaihtoehtona Espoossa, Kauniaisissa, Lohjalla, Siuntiossa ja Inkoossa omana palvelutuotantona.

#### Arvon määrittelyn perusteet

Kiinteäarvoinen kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli ikääntyneille on valmisteltu otettavaksi käyttöön samansisältöisenä kuin Espoossa käytössä oleva kuntouttavan päivätoiminnan palveluseteli. Palvelusetelillä tuotettavan kuntouttavan päivätoiminnan käyttö halutaan turvata ja sitä halutaan edistää määrittelemällä arvo nousseiden tuotantokustannusten mukaiseksi. Työryhmän laskelmien mukaan esimerkiksi Espoossa kuntouttava päivätoiminta omana tuotantona kustantaa n. 140 euroa/kerta. Näin ollen palveluseteli on kuntouttavan päivätoiminnan tuottamismuotona edullisin vaihtoehto

## **Liite 2: Henkilötietojen käsittely (ns. GDPR-liite)**

Liite 2 Turvallisuuskuvaus

Liite 2.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

## **Liite 2 Turvallisuuskuvaus**

1.11.2022

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022

## Yhteenveto

Tämä Turvallisuuskuvaus on Sopijapuolten välisen sopimuksen liite, johon sovelletaan sopimuksen ehtoja sopimuksessa kuvatussa pätemisjärjestyksessä.

Tällä kuvauksella Tilaaja määrittelee Sopijapuolten välisen sopimuksen (myöhemmin Sopimus) piirissä hankittujen määräaikaisten toimeksiantojen tai projektien, tietojärjestelmien, sovellusylläpidon tai asiantuntijapalvelujen (myöhemmin Palvelu), kyberturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät sitoumukset, peruseriaatteet ja toimintamallit.

## Sisällysluettelo

1	Turvallisuus .....	3
1.1	Tietoturvallisuus ja tietoturvallisuuden johtaminen .....	3
1.2	Toiminnanohjaus .....	4
1.3	Henkilöstö ja organisointi .....	4
1.4	Säännöllinen raportointi .....	5
1.5	Turvallisuusyhteyshenkilö .....	5
1.6	Turvallisuuden yhteistyöryhmä .....	6
1.7	Kumppanuudet .....	6
1.8	Palveluihin liittyvät Toimittajan ICT-ratkaisut .....	6
1.9	Operatiivisen turvallisuuden toteuttaminen .....	7
1.10	Sovellus- ja järjestelmäkehityksen turvallisuuden toteuttaminen .....	8
2	Salassapito .....	9
3	Tietosuoja .....	10
4	Muita turvallisuuteen liittyviä ehtoja .....	11
4.1	Tiedon elinkaarenhallinta ja tiedon luokittelu .....	11
4.2	Palvelun päättymiseen liittyviä seikkoja .....	11
4.3	Auditointioikeus .....	11
4.4	Tietoturvaloukkausten käsittely .....	11
4.5	Puuttuva turvallisuusmenettely .....	12
5	Turvallisuuskuvauksen voimassaolo .....	12

## 1. Turvallisuus

Asiakkaalle turvallisuuden hallinta merkitsee häiriötöntä palveluiden tuottamista sekä niiden luotettavuuden, laadun ja kilpailukyvyn ylläpitämistä sekä viranomaisvelvoitteiden täyttämistä kaikissa häiriötilanteissa ja olosuhteissa mukaan luettuna valmiuslain (1552/2011) mukaiset poikkeusolot. Asiakas noudattaa omassa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia Turvallisuusperiaatteitaan ja Tietoturva-periaatteitaan sekä niitä tarkentavia ohjeita.

Sopijapuolten välisessä Sopimuksessa sovittujen Palvelujen häiriöttömyys ja luotettavuus sekä Asiakkaan lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen on erittäin tärkeää. Sopijapuolet toteavat, että Palveluiden luotettavuutta voidaan kehittää turvallisuuden hallinnan avulla ja korostavat yhteistyön merkitystä turvallisuuden ja tietoturvan hallinnassa. Näistä syistä Sopijapuolet sopivat tässä kohdassa turvallisuutta ja tietoturvallisuuden hallintaa koskevista vastuista ja velvollisuuksista.

Toimittaja on tutustunut tässä kuvattuihin vastuisiin ja tehtäviin, verrannut omaa toimintaansa niihin ja vakuuttaa Asiakkaalle toimintansa täyttävän kyseiset vaatimukset Sopimuksen voimassaoloajan. Sopijapuolet kuitenkin toteavat, että Sopimuksella toimitettavien Palvelujen toimintaympäristö voi muuttua merkittävästi ajan kuluessa allekirjoitushetkestä Sopimuksen päättymiseen. Siinä tapauksessa tämän Turvallisuusliitteen muutoksista sovitaan kirjallisesti Pääsopimuksen määrittelemällä tavalla.

Toimittajalla on Sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus säännöllisesti raportoida, sekä Asiakkaan niin erikseen pyytäessä esittää yksityiskohtaisempi selvitys siitä, miten Toimittaja varmistaa turvallisuus- ja tietoturva-vaatimusten täyttymisen. Raportointi ja korjaavat toimenpiteet ovat osa palvelutason raportointia ja palvelunhallintaa.

### 1.1. Tietoturvallisuus ja tietoturvallisuuden johtaminen

Toimittajan vastuulla on tunnistaa ydintoimintoihinsa liittyvät jatkuvuutta, erityistilanteiden hallintaa ja tietoturvallisuutta uhkaavat ja ohjaavat tekijät ja velvoitteet, kuten keskeinen lainsäädäntö, sekä ydinprosessiensä vaatimukset ja riskit. Toimittajan tulee käsitellä uhkia ja riskejä siten, että niitä minimoidaan Asiakkaan suuntaan. Turvallisuuden, riskienhallinnan ja jatkuvuuden turvaamisen tulee olla osa Toimittajan johtamista sekä Sopimuksen kohteena olevien Palveluiden suunnittelua ja toteutusta.

Asiakas päättää linjaukset ja tavoitteet Sopimuksen piirissä hankitun Palvelun toiminnan jatkuvuudelle, Asiakkaan tiedon turvaamiselle ja riskienhallinnalle. Toimittaja voi kuitenkin tarjota Asiakkaalle Palvelua, joka ylittää Asiakkaan tässä liitteessä esitetyt vaatimukset.

Sopijapuolet pyrkivät osaltaan estämään Asiakkaan toiminnalle tärkeiden tietojen ja tietojärjestelmien valtuudetottoman tai asiattoman käytön sekä ennalta ehkäisemään ja rajaamaan häiriöistä ja rikkomuksista aiheutuvia vahinkoja. Asiakkaan vastuulla on määritellä ja priorisoida toiminnalleen kriittiset ja tärkeät tiedot ja tietojärjestelmät.

Toimittajan tulee pystyä pyynnöstä todentamaan Asiakkaalle, että Asiakkaan toiminnalle ja sen omalle toiminnalle tärkeiksi tai kriittisiksi luokiteltuja tietoja käsitellään luokittelu- ja käsittelyohjeiden mukaisesti koko tiedon elinkaaren ajan. Toimittaja ja Asiakas käyvät yhdessä läpi toistensa tietojen luokittelu- ja käsittelyohjeet ja sopivat yhteiset menettelytavat Sopimuksen voimassaoloaikana.

Toimittaja kuvaa, ohjeistaa ja vastuuttaa Palvelun häiriötilanteisiin liittyvän oman päätöksentekoprosessinsa ja tietoturvapoikkeamien käsittelyn. Toimittajalla tulee olla dokumentoitu ja henkilöstölle koulutettu tapa toimia turvallisuuspoikkeamissa ja väärinkäytötilanteissa. Dokumentoinnista tulee käydä ilmi, kenelle poikkeamat raportoidaan Asiakkaan organisaatiossa sekä poikkeamien vakavuus- ja seurausasteet. Raportointivaatimukset on kuvattu seuraavassa luvussa.

## 1.2. Toiminnanohjaus

Toimittaja tunnistaa Palveluihin liittyvät toimintaympäristöt ja niihin liittyvät Asiakkaan keskeiset toiminnot. Asiakas kuvaa ja luokittelee kyseisten toimintojen kriittisyyden omalle toiminnalleen. Toimittaja ottaa systemaattisesti Palvelujen toimittamisessa huomioon Asiakkaan kuvaaman kriittisyyden ja prioriteetin.

Toimittajan keskeisistä Palvelun tuottamiseen liittyvistä toimintaympäristöistä sekä niihin liittyvistä palveluista, järjestelmistä, jatkuvuuden varmistamisesta ja toimijoista on olemassa Toimittajan laatima ajantasainen dokumentaatio.

Siinä tapauksessa, että Palveluun liittyy palvelun tuottamisen ketjuja, joissa palvelujen ketjun osilla on omia palvelutasosopimuksia, Toimittajan tulee huolehtia siitä, että sopimusten ketjuuntuessa häiriöiden ja poikkeamien käsittely tapahtuu Palvelun palvelutasosta sovitun vasteajan ja sisällön linjan mukaisesti. Tämä vaatimus koskee myös alihankintaketjuja.

Toimittajan ja Asiakkaan tietojenvaihtoon ja raportointiin tarkoitettussa järjestelmässä tulee olla mahdollista rajoittaa pääsy Asiakkaan tietoihin mahdollisesti ryhmä-, kansio- ja dokumenttikohtaisesti. Toimittajan tulee varmistaa, ettei Asiakkaan henkilörekistereihin tai muihin kriittisiin tietoihin ole pääsyä kuin niillä Toimittajan ja alihankkijan henkilöillä, joilla on siihen työtehtäviensä mukainen oikeus ja että käyttäjien toimintaa tietojen käsittelyssä valvotaan tietojärjestelmätasolla teknisesti ja että häiriöistä sekä tietoturvallisuuden tai jatkuvuudenhallinnan vaarantavasta toiminnasta hälytetään Asiakkaan määrittämää kontaktitahoa sovitulla tavalla viivytyksettä.

Toimittajan ja Asiakkaan tietojenvaihto voi tapahtua erityisesti tietoturvapoikkeamiin vastaamiseen liittyvissä tilanteissa tähän tarkoitukseen erikseen ja ennakolta määritellyissä tietojärjestelmissä, joita koskevat edellä mainitut tietojenvaihtoon ja raportointiin liittyvät vaatimukset.

## 1.3. Henkilöstö ja organisointi

Toimittaja tunnistaa Palvelun tuottamisen ja sen jatkuvuuden varmistamisen avainroolit ja -henkilöt ja suunnittelee tarvittavat varajärjestelyt. Henkilöstöä rekrytoitaessa ja alihankinnassa Toimittajan tulee kiinnittää huomiota henkilön luotettavuuteen ja taustoihin sekä teettää tarvittavat taustatarkistukset omalla kustannuksellaan sekä Suomen kansalaisista että ulkomaiden kansalaisista.

Toimittaja suunnittelee myös vaihtoehtoiset toimintatavat ja henkilöstön varajärjestelyt Palvelun kannalta kriittisten tehtävien suorittamiseksi erityistilanteissa. Asiakkaalla on oikeus vaatia Palvelua tuottavilta avainhenkilöiltä suostumusta henkilöturvallisuusselvitykseen. Asiakkaalla on oikeus hyväksyä tai hylätä Tarjoajan esittämä asiantuntija turvallisuusperiaatteidensa mukaisesti.

Toimittaja perehdyttää ja kouluttaa säännöllisesti keskeiset Palvelun turvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset, menettelytavat ja niiden muutokset omalle

henkilöstölleen ja mahdollisille alihankkijoilleen henkilön työtehtävien mukaisesti. Toimittaja kannustaa henkilöstöään noudattamaan ja kehittämään hyvää jatkuvuuden hallinnan ja tiedon turvaamisen toimintamallia. Toimittajan Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö osallistuu häiriö- ja erityistilanteiden vaikutuksien arviointiin ja hallintakeinojen kehittämiseen työtehtäviensä mukaisesti.

Palvelun tuottamiseen osallistuva Toimittajan henkilöstö ja alihankkija tietää, kenelle tietoturvapoikkeamista ja -tapauksista tai niiden uhkista tulee ilmoittaa ja miten tämä tulee tehdä. Toimittajan vastuulla on pitää yllä luetteloa Palvelun toimittamiseen nimetystä henkilöstöstä sekä alihankkijoista ja ilmoittaa viipymättä henkilöstömuutoksista Asiakkaalle. Henkilön ryhtyessä osallistumaan Asiakkaan palvelun tuottamiseen henkilölle tulee pitää alkuperehdytys. Henkilön siirtyessä pois Palvelun tuottamisesta henkilölle tulee pitää loppuhaastattelu, jossa muistutetaan Palvelun tuottamiseen liittyvistä turvallisuusjärjestelyistä ja -vaatimuksista, joiden noudattamisen velvollisuus jatkuu tehtävän päättymisen jälkeen.

#### 1.4. Säännöllinen raportointi

Sopijapuolet raportoivat ja käsittelevät ajankohtaiset tietoturvallisuusasiat asianomaisen projektin tai palvelunhallinnan ohjausryhmässä tai muussa Pääsopimuksen määrittelemässä yhteistyöryhmässä. Näissä kokouksissa ilmoitetaan toiselle Sopijapuolelle kaikki turvallisuusohjeistukseen, -määrittelyihin, -järjestelyihin tai henkilöihin vaikuttavat oleelliset muutokset sekä riskit. Toimittaja raportoi Palvelussa havaituista turvallisuuspoikkeamista ja -uhkista minimissään ohjelmisto- ja laitehaavoittuvuuksista sekä niiden korjaamisesta, konfiguraatitiedon tai henkilötiedon tietovuodosta, palvelunestohyökkäyksistä, virusongelmista, fyysiseen turvallisuuteen kohdistuneista tai käyttöoikeushallintaan liittyneistä ongelmista sekä tietoturvarikkeistä.

Toimittaja on velvollinen erittelemään ja luokittelemaan tietoturvaan liittyvät ongelmat tai häiriöt palvelunhallintaan liittyvässä raportoinnissaan. Tietoturvapoikkeamiin vastattaessa noudatetaan palvelunhallinnan ja projektien raportointiin määritellyn raportoinnin lisäksi ennalta sovittua raportointi- ja tiedotuskäytäntöä. Lisäksi Toimittaja on velvollinen raportoimaan Asiakkaalle henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä tietoturvaloukkauksista siten, miten Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitteessä on kuvattu.

Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti Asiakkaan Pääsopimuksessa nimetyille yhteyshenkilölle, jos sen toiminnassa tapahtuu turvallisuusjärjestelyjen tai -vaatimusten kannalta olennaisia muutoksia, joilla on vaikutusta Asiakkaalle toimitettavaan Palveluun.

Sopijapuolet nimeävät yhteyshenkilöt, joiden tehtävänä on huolehtia tämän Turvallisuuskuvauksen sekä turvallisuusuhkien ja -tapahtumien tiedottamisesta omissa organisaatioissaan.

#### 1.5. Turvallisuusyhteyshenkilö

Kumpikin Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan välittömästi kirjallisesti toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle sopimuksen vastaisesta tietovuodosta tai muusta palvelun turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta.

## 1.6. Turvallisuuden yhteistyöryhmä

Toimittajalla ja Asiakkaalla on tarvittaessa yhteinen säännöllisesti kokoontuva Palvelun turvallisuus-, jatkuvuus- ja tietoturva-asioita käsittelevä yhteistyöryhmä, joka käsittelee säännöllisesti jatkuvuuden ja tiedon turvaamisen tilannetta, linjauksia ja periaatteita sekä toteutumista ja koordinaatiota silloin, kun Palvelu on jatkuvan palvelun merkittävä kohde. Ryhmän koollekutsumisesta vastaa Asiakas. Turvallisuuden yhteistyöryhmän tarkoitus on tukea palvelunhallinnan kehittämisen piirissä olevien asioiden kehittämistä käytännössä suunnittelemalla ja tekemällä käytännön toteutusehdotuksia.

Turvallisuuden yhteistyöryhmä tuottaa päätösehdotuksia Palvelun palvelunhallintaa ja sisältöä koskevaan päätöksentekoon. Turvallisuuden yhteistyöryhmän johtajana toimii Asiakkaan teknisestä tietoturvasta vastaava henkilö tai muu Asiakkaan nimeämä vastuuhenkilö. Turvallisuuden yhteistyöryhmän johtaja osallistuu Asiakkaan muutoksenhallintaprosessiin (CAB) Palvelun osalta sekä tarvittaessa Palvelun palvelunhallintaan päätöksentekoa ja budjettivaikutuksien hallintaa varten

## 1.7. Kumppanuudet

Toimittaja on tunnistanut Palvelun tuottamiseen liittyvään toimintaan välttämättömät kumppanit, alihankkijat ja resurssit. Toimittaja huolehtii siitä, että kumppanuuksissa toteutetaan Asiakkaan Turvallisuusperiaatteita ja Tietoturva-periaatteita. Toimittaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman Asiakkaan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Alihankkijoiden ja kumppanien käyttäminen henkilötiedon käsittelyyn liittyvissä asioissa on kuvattu Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitteessä.

Toimittaja sopii tietosuojan, tietoturvallisuuden toteuttamisen ja jatkuvuudenhallinnan toimintaperiaatteista Palveluun liittyvässä alihankkijaverkostossaan omissa alihankintasopimuksissaan. Näissä määritellään yhteistyön tai hankinnan kohteen jatkuvuuden hallinnan ja tiedon turvaamisen sekä tietosuojan toteutumisen vaatimukset, sekä niiden auditoinnin, raportoinnin ja sanktioinnin periaatteet.

## 1.8. Palveluihin liittyvät Toimittajan ICT-ratkaisut

Toimittajan henkilöstön tulee käsitellä heille annettuja käyttöoikeuksia, salasanoja ja muita tunnistautumisvälineitä, joilla pääsee käsiksi Asiakkaan tietoihin, tietojärjestelmiin, verkkoihin tai sähköisiin ratkaisuihin siten, että ne suojataan ulkopuoliselta pääsylvä sellaisin menetelmin, jotka ovat vähintään suhteessa järjestelmien ja oikeuksien riskitasoon. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että Asiakkaan sille luovuttamia valtuuksia käytetään vain niihin tarkoituksiin, joita Sopijapuolten kesken sovitut tehtävät edellyttävät. Perusperiaatteena on, että Asiakkaan tietoverkkoon ja järjestelmiin kirjaututaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla tarvittaessa vahvan tunnistuksen menetelmin ja kirjautumistiedot ovat tarvittaessa identifioitavissa henkilöön myös jälkikäteen.

Kumpikin Sopijapuoli valvoo ja pitää kirjaa hallinnoimistaan ja toiselle luovuttamistaan käyttövaltuuksista sekä niiden käytöstä. Henkilön, joka toimii Toimittajan lukuun Asiakkaan tiloissa, on tarvittaessa todistettava henkilöllisyytensä Asiakkaalle ja Asiakkaan pyynnöstä esitettävä Toimittajan työmääräys tai valtuutus ennen tehtävän suorittamista.

Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristön sovellus- ja laitetietoturvapäivitykset on asennettu viipymättä ja toimivat luotettavasti. Toimittajan tulee myös pystyä tarvittaessa osoittamaan säännöllisesti toimiva ja muodollinen haavoittuvuushallintaprosessi omassa toiminnassaan. Lisäksi Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristön käyttöjärjestelmä- ja sovellusohjelmistojen päivitys sekä laitteistojen ylläpito ovat säännöllistä ja tapahtuu ilman tarpeetonta viivytystä.

Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristössä käytettävä virustentorjuntaohjelmisto, viruskuvaukset ja asetukset päivittyvät ja että haittaohjelmien poisto toimii luotettavasti. Toimittajan tulee käyttää identifioitavasta lähteestä käytettäviä salattuja valvonta-, hallinta- tai muita etäyhteyksiä Asiakkaan tietojärjestelmiin tai Palveluun liittyviin tietojärjestelmiin. Yhteyksien käytöstä tulee jäädä merkinnät lokitietoihin. Toimittajan tietoliikenteen tulee olla hallittua ja valvottua. Toimittajan henkilöstö saa ottaa valvonta-, hallinta- ja muita etäyhteyksiä vain Toimittajan tähän käyttöön hyväksymiltä laitteilla.

Kumpikin Sopijapuoli vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta. Kumpikaan Sopijapuolista ei vastaa julkisen Internet-verkon tietoturvasta tai omien vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella mahdollisesti ilmenevistä tietoturvahäiriöistä.

Sopijapuolilla on oikeus ryhtyä lainmukaisiin toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Toimet mitoitetaan torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopetetaan, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta.

Tiloissa, joista Toimittaja tuottaa Asiakkaan Palvelua, tulee olla nimetty vastuuhenkilö. Tilat tulee rajata henkilöiden työtehtävien ja kriittisyysluokituksien mukaisin kulkuoikeuksin, tiloja tulee valvoa ja tiloissa kävijöitä tulee seurata säännöllisesti.

Toimittajan Palvelun toimittamiseen käyttämät työvälineet ja laitteet kuten työasemat tai mobiililaitteet tulee olla varustettuja sellaisin turvamekanismein, joilla estetään Asiakkaan tietojen vuotaminen ulkopuolisille. Toimittaja voi liittää omia laitteitaan Asiakkaan työasemaverkkoon Asiakkaan voimassa olevan politiikan mukaisesti.

## 1.9. Operatiivisen turvallisuuden toteuttaminen

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelun operointi toteutetaan tietoturvallisuutta ja tietosuojaa toteuttaen Palvelun tuottamisen aikana riittävin laadunvarmistusmenettelyin.

Laadunvarmistukseen kuuluvat esimerkiksi konfiguraatioiden turvallisuuden tason luotettava toteaminen, säännönmukainen konfiguraationhallinta, säännölliset tietoturvallisuuden ja vaatimuksenmukaisuuden automatisoidut testausmenettelyt soveltuvin osin, testauksen dokumentointi, tarkistuspistekatselmoinnit, konfiguraatioiden muutosten hyväksyntäprosessi sekä muut tekniset tietoturva-auditoinnit. Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus tutustua edellä mainittujen laadunvarmistusmenettelyjen tuotoksiin, testaustuloksiin, sekä katselointi- ja auditointiraportteihin sekä saada tietoonsa Toimittajan korjaavien toimenpiteiden toteutussuunnitelma löydöskohtaisesti voidakseen arvioida sitä, milloin Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Asiakkaalla on oikeus käyttää ulkopuolista tietoturvestaajaa Palvelun kohteeseen, mikäli Asiakas katsoo erillisen testauksen tarpeelliseksi. Poikkeamien korjaaminen on Toimittajan vastuulla siihen saakka, että Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Palvelun perusturvallisuustasoon kuuluvat seuraavat ominaisuudet soveltuvin osin:

Käyttövaltuushallinta, tietoliikenteen salaus, palomuuraus, avaintenhallinta, sertifiointien hallinta, lokitus, lokien muuttumattomuuden takaava lokienhallinta, valvonta ja hälytykset, konfiguraatioiden suunnittelemtomien muutosten estävä konfiguraationhallinta, haavoittuvuushallinta, päivitystenhallinta, tietoturvapoikkeamien hallinta, jatkuvuushallinta ja vaatimuksenmukaisuuden hallinta, kuormanhallinta ja varmuuskopiointi.

Perusturvallisuustasoon kuuluu myös mahdollisuus käyttää tietojärjestelmän alustassa haittaohjelmien torjuntaa ilman, että tietojärjestelmä häiriintyy haittaohjelmatarkestuksesta tai päivityksistä. Tietojärjestelmän tulee tukea säännöllistä tietoturvapäivitysmenettelyä ja päivitysten tulee olla asennettavissa ilman aiheetonta viivytystä.

Tietojärjestelmän tulee mahdollistaa lokitietojen keruu ja turvallinen säilytys eri paikassa kuin tietojärjestelmän käyttämä varsinainen lokitiedosto sijaitsee. Lokitietoja tulee minimissään kerätä järjestelmään kirjautumisista, epäonnistuneista kirjautumisyrityksistä ja ylläpitotunnuksilla tehdyistä toimista.

Jaettujen käyttäjätilien käytön tulee olla vahvasti perusteltua ja molempien sopijaosapuolten hyväksymä. Palveluun kuuluvissa tai niiden tuottamiseen käytetyissä tietojärjestelmässä tulee olla mahdollisuus määrittellä käytetyn salasanan vahvuus-, vaihtuvuus- ja monimutkaisuusaste.

Järjestelmien palauttamiskyky varmuuskopioilta tulee varmistaa ja prosessi tulee olla dokumentoitu ja dokumentointi tulee olla asiakkaan käytössä. Asiakkaan pyynnöstä Toimittajan tulee osallistua jatkuvuudenhallinnan harjoitteluun. Toimittajan tulee ilman erillistä korvausta pystyä todentamaan Asiakkaan pyynnöstä, että jatkuvuudenhallinnan tekniset ratkaisut toimivat Asiakkaan edellyttämällä tavalla. Ennen Palvelun käyttöönottoa Toimittaja on velvollinen dokumentoimaan edellä määritellyn perusturvallisuustason sekä määrittelemään niiden turvallisen käyttöönoton menettelyt.

Toimittajan tulee oma-aloitteisesti tuoda esille, mikäli sen mielestä Palvelun turvallisuutta tai Asiakkaan tietojärjestelmän teknistä turvallisuutta tulisi koventaa tai päivittää ottaen huomioon Asiakkaan tietoturva-vaatimukset sekä muut liittyvät järjestelmät ja palvelut. Tämä ei kuitenkaan poista Asiakkaan vastuuta järjestelmiensä turvallisuusvaatimusten seuraamisesta sekä ajan tasalla pitämisestä. Toimittajan tulee aktiivisesti ennaltaehkäistä havaitsemansa turvallisuusuhan toteutuminen Asiakkaan ympäristössä.

### **1.10. Sovellus- ja järjestelmäkehityksen turvallisuuden toteuttaminen**

Mikäli hankittavan Palvelun kohteena on tietojärjestelmien kehitystä, Toimittaja vastaa siitä, että tietoturvaluus huomioidaan ja toteutetaan tietojärjestelmän kehityksen aikana riittävin laadunvarmistusmenettelyin.

Erikseen sovittaessa palvelun laadunvarmistukseen tulee kuulua esimerkiksi järjestelmän suunnitteluun liittyvä arkkitehtuurin uhka-analyysi, tietoturvaluisuuden

testitapausten tuottaminen, testausmenettelyt, testien dokumentointi, tarkistuspistekatselmoinnit, koodikatselmoinnit sekä muut tekniset tietoturva-auditoinnit.

Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus tutustua edellä mainittujen laadunvarmistusmenettelyjen tuotoksiin, testaustuloksiin, sekä katselmointi- ja auditointiraportteihin sekä saada tietoonsa Toimittajan korjaavien toimenpiteiden toteutussuunnitelma löydöskohtaisesti voidakseen arvioida sitä, milloin Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Mikäli tietojärjestelmä on yhteydessä Internetiin, järjestelmän tulee tukea tietoliikenneyhteyden salaamista yhteydenottotavasta ja laitteesta riippuen. Kaikki käytetyt tietoliikenneyhteydet, portit ja protokollat tulee dokumentoida Toimittajan toimesta. Lisäksi toimittajan tulee toimittaa Asiakkaalle tietojärjestelmän tietovuokaavio ja tietojärjestelmäkuvaus niiltä osin, joka koskee Toimittajaa. Palvelut tulee toteuttaa siten, että minimissään yleisimmät tunnetut hyökkäys- ja väärinkäytöstavat ja uhat on estetty (esimerkiksi OWASP ASVS 3.0 tai vastaava viitekehys).

Tietojärjestelmän turvallisuus ei saa perustua muuttumattomaan luetteloon tarkistettavia kohteita vaan se sisältää myös turvallisuusmallien ja suunnitteluvirheistä johtuvien heikkouksien ja haavoittuvuuksien määrän minimoimisen. Vaatimuksena kuitenkin on, että Palvelun tietoturvallisuuden varmistaminen perustuu perusturvatasollaankin turvallisen sovelluskehityksen sykliin. Kehityksessä tulee huomioida uhka-analytiikka.

Ennen Palvelun käyttöönottoa Toimittaja on velvollinen dokumentoimaan edellä määritellyn perusturvallisuustason sekä määrittelemään turvallisen käyttöönoton menettelyt. Toimittajan tulee kuvata tarvittavat palvelinasennus-, tietoliikenne-, sovellusasennus sekä muut tarvittavat ohjelmistot, konfiguraatiot ja asetukset ennen käyttöönottoa. Peruseriaatteena on, että vain tarvittavat osat asennetaan. Nämä asennettavat osat määritellään erillisessä, Toimittajan laatimassa asennus-, ylläpito- ja kovenusohjeessa.

Toimittajan tulee oma-aloitteisesti tuoda esille, mikäli sen mielestä Palvelun turvallisuutta tai Asiakkaan tietojärjestelmän teknistä turvallisuutta tulisi koventaa tai päivittää ottaen huomioon Asiakkaan tietoturva-vaatimukset sekä muut liittyvät järjestelmät ja palvelut. Tämä ei kuitenkaan poista Asiakkaan vastuuta järjestelmiensä turvallisuusvaatimusten seuraamisesta sekä ajan tasalla pitämisestä. Toimittajan tulee aktiivisesti ennaltaehkäistä havaitsemansa turvallisuusuhan toteutuminen Asiakkaan ympäristössä.

## 2. Salassapito

Asiakas soveltaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.

Sopijapuolet pitävät toisiltaan saamansa luottamukselliseksi merkityn tai muuten luottamukselliseksi tai liikesalaisuudeksi katsottavan aineiston salassa eivätkä käytä tietoja muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Toimittaja vastaa siitä, että kaikki heidän palveluksessaan olevat samoin kuin Toimittajan alihankkijat noudattavat tätä määräystä. Asiakkaalla on oikeus vaatia perustellusta syystä erillisen henkilökohtaisen salassapitositoumuksen

allekirjoittamista niiltä Toimittajan tai tämän alihankkijan palveluksessa olevilta, jotka Sopimuksen toteuttavat ja joilla on pääsy asiakkaan luottamukselliseen tietoon. Tämä vaatimus on voimassa myös Sopimuksen päättymisen jälkeen.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai julkista tai jonka Sopijapuoli on saanut laillisesti haltuunsa muuten kuin toiselta Sopijapuolelta. Sopijapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.

Jos sopimus tai toimeksianto päättyy tai purkautuu, sopijapuoli palauttaa tai toisen sopijapuolen suostumuksella hävittää toisen sopijapuolen luottamuksellisen aineiston. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset vaativat säilyttämistä.

Sopijapuolella on oikeus käyttää Palvelun toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

Toimittajan tulee saattaa Asiakkaan ja Toimittajan väliseen palvelun toimittamiseen liittyvä henkilöstönsä sekä mahdollisen alihankkijan henkilöstö tietoiseksi tämän liitteen salassapitovelvoitteista. Toimittaja vastaa siitä, että sen henkilöstö ja alihankkijat noudattavat tämän liitteen ehtoja.

Sopimuksen päätyttyä tai purkaututtua kumpikin Sopijapuoli ja näille suoritteita tehneet alihankkijat palauttavat kaikki työhön liittyvät toista Sopijapuolta koskevat dokumentit ja muut tallenteet toisen Sopijapuolen hallintaan viivyttämättä. Sopijapuolen tulee tuhota ne toisen Sopijapuolen aineistot ja tallenteet, joita ei soviteta palauttavaksi, yhteisesti sovitulla tavalla 14 vuorokauden kuluessa Sopimuksen päättymisestä, ellei toisin erikseen kirjallisesti soviteta.

### 3. Tietosuoja

Toimittajan tulee noudattaa tietosuojalain (1050/2018), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) ja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) (jäljempänä ”viestintäpalvelulaki”) säännöksiä koskien hyvää tietojen käsittelytapaa, yksityisyyden suojaa ja tietojen suojaamista sekä muita kulloinkin voimassa olevia tietoturva- ja tietosuojasäännöksiä.

Asiakkaan palveluissa tallennetaan käyttäjien (sisäiset tai ulkoiset) tietoa tietokantoihin, jotka muodostavat henkilökäytön tai ovat osa muuta rekisteriä. Asiakas toimii näiden tietojen rekisterinpitäjänä eli on niiden omistaja. Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää näitä tietoja muuten kuin sopimuksessa määritellyn mukaisesti oman palvelutehtävänsä hoitamiseen. Toimittajalla ei ole oikeutta luovuttaa näitä tietoja kolmansille osapuolille.

Toimittajan tulee varmistaa, ettei Asiakkaan henkilötietolain tai tietosuoja-asetuksen alaisia tietoja viedä EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Asiakkaan kirjallista lupaa. Palvelujen käyttöönoton yhteydessä Asiakas ja Toimittaja yhdessä määrittelevät ne maantieteelliset alueet, joille henkilötietoa saa siirtää esimerkiksi poikkeuksellisen häiriötilanteen sattuessa ja henkilötietojen siirto toiselle alueelle on palvelun jatkumisen vuoksi välttämätöntä. Ensisijaisesti häiriötilanteessa nojaututaan vastaaviin EU- tai ETA -alueella oleviin vastaaviin palveluihin.

Asiakkaalla on oikeus määritellä kriittiset tietoaineistonsa ja rajata niiden käsittelyä siten, ettei tietoja missään olosuhteissa käsitellä Suomen rajojen ulkopuolella.

Toimittajan tulee huolehtia käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta. Erityiset vaatimukset henkilötietojen käsittelylle on kuvattu sopimuksen Henkilötietojen käsittelyn ehdot - liitteessä.

#### **4. Muita turvallisuuteen liittyviä ehtoja**

Mikäli Sopijapuolelle syntyy tekijänoikeus tai muu immateriaalioikeus kaupallisen sopimuksen perusteella, ei se sisällä oikeutta julkistaa tämän liitteen perusteella salassa pidettävää tietoa.

##### **4.1. Tiedon elinkaarenhallinta ja tiedon luokittelu**

Palvelu tuottamisen alussa Toimittajalle luovutettu Asiakkaan tieto tulee käsitellä, säilyttää ja tuhota tietoaineiston luokittelun edellyttämällä tavalla. Tiedon elinkaari muodostuu tiedon syntyessä ja se päättyy, kun tieto hävitetään. Tietoaineiston käsittelyssä Palvelulle tulee määritellä käytännössä kuinka tietoa saa välittää viestintävälineillä. Lisäksi eri medioille (esimerkiksi muttei näihin rajoittuen paperi, massamuistit ja muut laitteet, nauhat) tallentuneiden tietojen hävitys sekä itse tallennusvälineiden hävitys tulee kuvata osana elinkaarenhallintaa. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoaineiston elinkaarenhallinnan ja tietoaineiston elinkaaren tietoturvallisuuden syntymiseen ja säilymiseen.

##### **4.2. Palvelun päättymiseen liittyviä seikkoja**

Kun Palvelun käyttö päättyy, on Sopijapuoli velvollinen sopimaan toisen Sopijapuolen kanssa toiselle kuuluvan omaisuuden palauttamisesta tai hävittämisestä siten, että tietoturvallisuus säilyy.

##### **4.3. Auditointioikeus**

Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus tarkastaa Toimittajan turvallisuusjärjestelyt Asiakkaan asioiden hoitamiseen liittyviltä osilta, kuitenkin niin, ettei tarkistettavan Sopijapuolten informaation luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys vaarannu.

Auditoinnista tulee ilmoittaa kirjallisesti Toimittajalle kaksi viikkoa ennen auditoinnin toteuttamista ja Toimittajalla on oikeus valmistautua auditointiin. Toimittajan velvollisuus on myötävaikuttaa auditointioikeuden toteutumiseen. Kumpikin Sopijapuoli vastaa omista kustannuksistaan. Kaikki kustannukset sovitaan etukäteen ennen auditointioikeuden toteuttamista. Auditoinnin tulokset ovat luottamuksellisia, mutta tämä ei estä Sopijapuolta saamasta koko auditointiraporttia sekä sen löydösten korjaussuunnitelmaa käyttöönsä.

##### **4.4. Tietoturvaloukkausten käsittely**

Molemmilla Sopijapuolilla on velvollisuus ilmoittaa toiselle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemansa Palvelua tai sen käyttöä vaarantava merkittävä tietoturvatilanteen muutos tai lisääntynyt tietoturvariski, -loukkaus tai niiden epäily.

Molemman Sopijapuolen tulee osaltaan ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutuksen poistamiseksi tai pienentämiseksi. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoturvaloukkausten tutkintaan.

Palvelun toimittamisesta tehtävän Sopimuksen solmimisen yhteydessä Sopijapuolet sopivat tietoturvaloukkaustilanteiden käsittelyssä käytettävät operatiivisen

turvallisuuden varmistavat viestintä- ja dokumentaatiovälineet sekä viestintä- ja dokumentaatiokäytännöt ja tietoturvaloukkausten käsittelyyn osallistuvien henkilöiden roolit. Sopijaosapuolet nimeävät turvallisuusyhteys henkilön, jonka kautta toinen Sopijapuoli voi käynnistää tietoturvaloukkauksen käsittelyn toisen Sopijapuolen kanssa. Toimittajalla on velvollisuus raportoida Asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavat tietoturvaloukkaukset ja lisäksi huomioida liitteessä 2.2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot.

Mikäli tietoturvaloukkauksen selvittäminen edellyttää Toimittajalta viestintäpalvelulain 147–156 § mukaisia manuaaliseen tietojenkäsittelyyn liittyviä toimenpiteitä, on Toimittajan laadittava Asiakkaalle tietojenkäsittelystä viestintäpalvelulain 152 § mukainen selvitys. Toimittaja on velvollinen säilyttämään tietoja viranomaistarpeita varten siten, kuten viestintäpalvelulaissa on kirjattu.

#### **4.5. Puuttuva turvallisuusmenettely**

Mikäli tässä Turvallisuuskuvauksessa tai Pääsopimuksessa tai sen liitteissä ei ole erikseen sovittu puuttuvasta turvallisuusmenettelystä, Sopijapuolet sopivat asiasta erikseen kirjallisesti Pääsopimuksen kuvaamalla sopimuksen muutosmenettelyllä.

### **5. Turvallisuuskuvauksen voimassaolo**

Tämä turvallisuuskuvauksen ehdot tulevat voimaan, kun kumpikin Sopijapuoli on allekirjoittanut Sopimuksen ja on voimassa kunkin Toimitus- tai Palvelusopimuksen osalta niin kauan kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Sopimus on voimassa tai Asiakas tosiasiallisesti käyttää Toimittajan Toimitus- tai Palvelusopimuksen mukaisia palveluita tai tuotteita. Tässä kuvatut salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevat kohdat ovat voimassa myös Sopimuksen päätyttyä tai Sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen jälkeen.

## **Liite 2.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot**

1.11.2022

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022

## Henkilötietojen käsittelyn ehdot

### 1. Yleistä

- 1.1. Tässä sopimusliitteessä määritellään Sopimuksessa olevien sopimusehtojen lisäksi osapuolia sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun.
- 1.2. Näissä ehdoissa kuvatuista käsittelijän kohtuullisista toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole sovittu.
- 1.3. ”Rekisterinpitäjän henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista rekisterinpitäjä vastaa. Henkilötiedon käsite on määritelty EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklassa 4. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös pseudonymisoituja henkilötietoja.
- 1.4. ”Sopimuksella” tarkoitetaan näissä ehdoissa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (”Rekisterinpitäjä”) ja Palveluntuottajan (”Käsittelijä”) välillä tehtyä sopimusta, jonka perusteella henkilötietoja käsitellään.
- 1.5. Käsitteillä ”käsittely”, ”käsittelytoimi”, ”henkilötieto”, ”rekisteröity” ja ”henkilötietojen tietoturvaloukkaus” on se merkitys, joka on niille EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa annettu.
- 1.6. Osapuolet noudattavat toiminnassaan kulloinkin voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä lainsäädännön nojalla annettuja viranomaismääräyksiä. Sopimuksella ei poiketa lainsäädännön osapuolille asettamista pakottavista velvoitteista.
- 1.7. Osapuolet tarkistavat Sopimusta tarvittaessa, jos lainsäädäntöön tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia.
- 1.8. ”Alikäsittelijällä” tarkoitetaan käsittelijän alihankkijoita, joita käsittelijä käyttää henkilötietojen käsittelyssä.

### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Rekisterinpitäjä toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä silloin, kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.
- 2.2. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 2.3. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan Sopimuksen liitteenä olevassa käsittelytoimien kuvauksessa ja/tai muussa Rekisterinpitäjän kirjallisessa ohjeistuksessa. Jos käsittelytoimien kuvausta ja/tai muuta kirjallista ohjeistusta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos tämän antama käsittelytoimien kuvaus tai muu ohjeistus on puutteellinen tai, jos Käsittelijä epäilee sitä lainvastaiseksi.

### 3. Käsittelijän velvollisuudet

#### Henkilötietojen käsittely

- 1.1. Käsittelijä vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta sekä hyvästä tietojen käsittelytavasta.
- 1.2. Jos Sopimuksen perusteella laaditaan tai muuten käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, Käsittelijä sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.
- 1.3. Käsittelijän tulee noudattaa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) sekä muita salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.
- 1.4. Käsittelijän Sopimuksen mukaisessa toiminnassa käsittelemät asiakkuutta koskevat asiakirjat ovat Rekisterinpitäjän asiakirjoja. Toiminnassa käsiteltävien asiakirjojen laatimiseen, käsittelyyn ja arkistointiin noudatetaan samoja sääntöjä ja periaatteita kuin muihinkin viranomaisten asiakirjoihin.
- 1.5. Käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja vain Sopimuksen mukaisten palvelujen toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan Sopimuksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on Sopimuksen kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.
- 1.6. Käsittelijä saa käyttää henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain Sopimuksen mukaisten palvelujen toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan Sopimuksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on Sopimuksen kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.
- 1.7. Käsittelijän on käsiteltävä henkilötietoja Rekisterinpitäjän antaman ohjeistuksen ja niiden päivitysten mukaisesti. Henkilötietoja ei saa käyttää esimerkiksi mainontaan tai markkinointiin eikä niitä saa ilman Rekisterinpitäjän lupaa luovuttaa ulkopuolisille. Käsittelijän on säilytettävä henkilötietoja niin, että ne eivät joudu sivullisten käsiin.
- 1.8. Sen lisäksi, mitä muualla Sopimuksessa on sovittu henkilötietojen suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, Käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.
- 1.9. Käsittelijä huolehtii Sopimuksen perusteella käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta omien käytäntöjensä, Sopimuksen vaatimusten ja Rekisterinpitäjän Käsittelytoimien kuvauksen ja/tai kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.
- 1.10. Käsittelijän on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään, silloin kun se on teknisesti mahdollista. Jos osapuolet ovat sopineet Rekisterinpitäjän aineiston tallentamisesta Käsittelijän hallinnassa olevaan järjestelmään tai laitteeseen, Käsittelijä huolehtii siitä, että Rekisterinpitäjän aineisto pystytään palauttamaan järjestelmän tai laitteen vikatilanteessa.

- 1.11. Käsittelijällä on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Käsittelijän tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Rekisterinpitäjän vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän kesken kirjallisesti toisin sovita.
- 1.12. Käsittelijä korjaa viipymättä havaitut Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet ja ilmoittaa asiasta viipymättä Rekisterinpitäjälle.
- 1.13. Käsittelijä dokumentoi sovitut ja toteutetut toimenpiteet ja huolehtii siitä, että dokumentaatio on ajan tasalla. Osapuolet arvioivat teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä ja niiden riittävyttä säännöllisesti.

#### **Ohjeet henkilötietojen käsittelystä**

- 1.14. Käsittelijä käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja Sopimuksen ja Rekisterinpitäjän antamien kohtuullisten kirjallisten ohjeiden ja niiden päivitysten mukaisesti.
- 1.15. Käsittelijä ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Rekisterinpitäjälle, jos Rekisterinpitäjän antamat ohjeet tai Käsittelijän sisäiset ohjeet ovat puutteellisia tai jos Käsittelijä epäilee niitä lainvastaisiksi. Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää ohjeita tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa.
- 1.16. Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Käsittelijälle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Käsittelijä tekee tarvittavat muutostyöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Käsittelijä ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.

#### **Käsittelijän tietosuojavastaava**

- 1.17. Jos Käsittelijällä ei ole tietosuojavastaavaa, Käsittelijä on velvollinen nimeämään tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön henkilötietojen käsittelyä varten. Käsittelijä ilmoittaa kirjallisesti tässä kohdassa tarkoitetun yhteyshenkilön tai tietosuojavastaavan yhteystiedot ja niiden muutokset Rekisterinpitäjälle.

#### **Käsittelijän henkilöstö**

- 1.18. Käsittelijä huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne Käsittelijän lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Rekisterinpitäjän aineiston käsittely kuuluu. Käsittelijän on varmistettava, että jokainen Käsittelijän alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Rekisterinpitäjän henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan Sopimuksen ja osapuolten ohjeiden mukaisesti.
- 1.19. Käsittelijä varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Käsittelijän tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

#### **Käsittelijän avustamis- ja tiedonantovelvollisuus**

- 1.20. Käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Rekisterinpitäjä tarvitsee Rekisterinpitäjälle ja Käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä tavalla Rekisterinpitäjän vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisen vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

- 1.21. Käsittelijä sallii Rekisterinpitäjän tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.
- 1.22. Ellei Sopimuksen mukaisista palvelutasovaatimuksista muuta johdu, Käsittelijä sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Rekisterinpitäjän yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Rekisterinpitäjän tietosuojaa koskeviin palvelupyyntöihin tai reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa määritettyjä määräaikoja.

#### **Rekisteröityjen ja viranomaisten pyynnöt**

- 1.23. Käsittelijä ilmoittaa viipymättä Rekisterinpitäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn voimassa olevan lainsäädännön mukaisten oikeuksien käyttämistä. Käsittelijä ohjaa kolmansien osapuolten tekemät Rekisterinpitäjän aineistoa koskevat tietopyynnöt ilman aiheutonta viivytystä Rekisterinpitäjälle siltä osin kuin Käsittelijällä ei ole lainsäädäntöön perustuvaa velvollisuutta vastata tietopyyntöihin.
- 1.24. Käsittelijä avustaa Rekisterinpitäjää, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Käsittelijältä esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 1.25. Ellei toisin sovita, Käsittelijä on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen pyynnöistä sekä henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydetessä Rekisterinpitäjälle.

#### **4. Alikäsittelijät**

- 4.1. Siltä osin kuin Käsittelijä käyttää toiminnassaan alikäsittelijöitä, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, sovelletaan Sopimuksessa kuvattuja ehtoja. Käsittelijä vastaa käyttämiensä alikäsittelijöiden osuudesta kuin omastaan. Käsittelijä varmistaa, että sen käyttämät alikäsittelijät ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.2. Jos alikäsittelijä käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja eikä alikäsittelijän käyttämisestä ole sovittu Sopimuksessa, alikäsittelijän käyttäminen edellyttää Rekisterinpitäjän ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 4.3. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle kirjallisesti kaikista toiminnassaan käyttämistään alikäsittelijöistä.
- 4.4. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle etukäteen kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alikäsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Rekisterinpitäjälle mahdollisuus vastustaa ehdotettuja muutoksia. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alikäsittelijä käsittelee rekisterinpitäjän henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.
- 4.5. Alikäsittelijät, jotka henkilötietojen käsittelijöinä käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun, sitoutuvat noudattamaan Sopimuksessa kuvattuja henkilötietojen käsittelijää koskevia velvollisuuksia sekä Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Käsittelijällä on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämiensä alihankkijat noudattamaan Sopimuksen ehtoja. Käsittelijä varmistaa, että Rekisterinpitäjän Sopimuksen mukainen tarkastusoikeus voidaan ulottaa alikäsittelijään.

- 4.6. Jos alikäsittelijät käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja ja rikkovat tai laiminlyövät Sopimuksen tai sovellettavan lainsäädännön määräyksiä, Käsittelijä vastaa näistä rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Käsittelijän alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia Käsittelijää vaihtamaan alikäsittelijää.

## 5. Palvelun sijainti

- 5.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Käsittelijällä on oikeus käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Rekisterinpitäjän henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 5.2. Jos osapuolet sopivat, että Käsittelijä saa siirtää Rekisterinpitäjän henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia. Käsittelijä on velvollinen toteuttamaan kaikki käytännön toimenpiteet ja arvioinnit, jotka ovat tarpeen valitun siirtomekanismin käyttämiseksi.

## 6. Tietoturvaloukkaukset

- 6.1. Osapuolilla tulee olla kirjallinen ohjeistus tietoturvaloukkaustilanteissa toimimiseen.
- 6.2. Käsittelijän on ilmoitettava välittömästi Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi Rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi Käsittelijän on vastattava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai Rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta. Lisäksi Käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan Rekisterinpitäjälle ilman aiheutonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 6.3. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- 1) kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
  - 2) ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - 3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
  - 4) kuvattava toimenpiteet, joita Käsittelijä ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 6.4. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Käsittelijä ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Käsittelijä dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritettavat toimenpiteet Rekisterinpitäjälle.

## 7. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

- 7.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Käsittelijä ei saa poistaa Rekisterinpitäjän lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Rekisterinpitäjän nimenomaista pyyntöä.

- 7.2. Palveluiden toimittamisen tai asiakkaan asiakkuuden päätyttyä Käsittelijä sitoutuu palauttamaan tietoturvallisesti kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Rekisterinpitäjälle sekä poistamaan mahdolliset olemassa olevat kopiot. Käsittelijä sitoutuu palauttamisen sijasta poistamaan Rekisterinpitäjän henkilötiedot, jos Rekisterinpitäjä sitä nimenomaisesti pyytää. Henkilötietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomais määräyksissä edellytetään, että Käsittelijä säilyttää henkilötiedot.
- 7.3. Toiminnassa käsiteltävien asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan samoja periaatteita kuin muidenkin viranomaisten asiakirjojen arkistoinnissa.