

25.11.2024
luvn.fi

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelu- setelin käsikirja

Voimassa 1.3.2025 alkaen

Sisällys

YLEINEN OSA	1
1 Johdanto	1
2 Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus	1
3 Keskeiset määritelmät	2
3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	2
3.2 Asiakas	2
3.3 Palveluseteli	3
3.4 Palvelusetelituottaja	3
3.5 Alihankkijat	3
3.6 Omavastuu	4
3.7 Enimmäishinta	4
3.8 Lisäpalvelut	4
3.9 Palvelusetelijärjestelmä	4
4 Taloushallinto	4
5 Verotus	6
6 Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut	6
6.1 Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä	7
6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta	7
6.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan	8
7 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset	9
8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito	11
8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	11
8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito	11
PALVELUKOHTAINEN OSA	13
9 Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli ja sen tavoitteet	13
10 Palvelujen hinnoittelu	13
11 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen Lapsiperheiden kotipalveluun ja palvelusetelituottajan soveltuvuus	13
11.1 Hakeutuminen PSOP-järjestelmässä ja palvelukohtaiset liitteet	13
11.2 Vaatimukset palveluntuottajan ja henkilöstön soveltuvuudelle	15
11.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutusvaatimus	17
12 Palvelun sisältö ja laatu	18
13 Palvelusetelituottajana toimiminen	18
13.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	18
13.2 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen	20
13.3 Laskutus	20

13.4	Palautteet ja reklamaatit	21
14	Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien valvonta	22
15	Palveluntuotannon päättyminen	23
15.1	Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen	23
15.2	Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen	25
Liite 1:	Tietosuoja ja salassapitoliite	26

YLEINEN OSA

1 Johdanto

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

Hakeutuessaan Palvelusetelituottajaksi yritys, järjestö tai yhteisö hyväksyy käsikirjan ja niiden palveluiden Palvelusetelikohtaiset osat, joihin se hakeu-tuu Palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjan velvol-lisuuksiin.

Palvelusetelijärjestelmässä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei tule sopi-musosapuoleksi Asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttöön-otosta sovitaan kuluttajan asemassa olevan Asiakkaan ja Palvelusetelituot-tajan välisellä sopimuksella.

2 Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus

Palvelusetelin käsikirjan ja sen alaiset liitteet koskevat hyväksytyn Palvelu-setelituottajan Asiakkaille toimittamia palveluja.

Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjaan ilmoittautuessaan Palveluseteli-tuottajaksi. Käsikirja koostuu kolmesta osasta:

1. Kuvaus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluseteli-toiminnan yleisistä periaatteista
2. Kuvaus Palvelusetelin alaisesta palveluntuotannosta sekä Palvelusetelituottajaan kohdistuvista palvelukohtaisista vaatimuksista muun muassa palvelun sisällön osalta.
3. Palvelukohtaisiin sekä yleisiin koko Länsi-Uudenmaan hy-vinvointialuetta koskeviin liitteisiin.

Käsikirjassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut edellytykset palveluntarjoajien hyväksymi-selle. Käsikirjassa määritellään mm. Palvelusetelituottajan soveltuvuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntarjoajilta edellytettäviin toimin-tamalleihin liittyvät asiat. Palveluseteliin perustuvassa palveluntuotannossa noudatetaan ensisijaisesti käsikirjaa. Niissä Palveluseteleissä, joissa

Palvelusetelituottajat ovat kilpailutettuja, noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Huhtikuu 2017 / päivitysversio).

Riippumatta Palvelusetelikäsikirjaan kuuluvien asiakirjojen soveltamisjärjestyksestä muutoin, Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä on sovellettava aina ensisijaisesti Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

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, sitoutuu se noudattamaan muuttunutta käsikirjaa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

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

Palvelusetelituottaja hyväksyy käsikirjan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä.

3 Keskeiset määritelmät

3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevaa tahoa ja Palvelusetelin myöntäjää, jäljempänä "Hyvinvointialue".

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 Hyvinvointialue on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille.

3.3 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää **sitoumusta** korvata Palvelusetelituottajan antaman palvelun kustannukset Hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti, sekä Hyvinvointialueen sitoumusta suorittaa tietty, sen ennalta määräämä rahamäärä Palvelusetelituottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita Palvelusetelituottajalle on aiheutunut Asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

Hyvinvointialueen edustaja arvioi palvelun tarpeen, jonka perusteella päätetään Palvelusetelillä myönnettävät palvelut. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto Hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole lainmukaista oikeutta vaatia palvelun järjestämistä palvelusetelillä.

Palvelusetelin arvo on Hyvinvointialueen maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on 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 Hyvinvointialueen toimesta Palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelituottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka Hyvinvointialue on hyväksynyt Palvelusetelituottajaksi.

3.5 Alihankkijat

Jos Palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankintaa, alihankkijoille asetettavat vaatimukset ovat samat kuin Palvelusetelituottajalle asetetut. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista Asiakkaalle. Lisäksi Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen alihankkijalla on Palvelun tuottamiseen mahdollisesti tarvittavat luvat.

3.6 Omavastuu

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

3.7 Enimmäishinta

Enimmäishinta on Hyvinvointialueen toimielimen tietyissä palveluseleissä asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää.

3.8 Lisäpalvelut

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

3.9 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Hyvinvointialue hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseleiden myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä Hyvinvointialueella on käytössä Kuntien Tiera Oy:n hallinnoima PSOP-järjestelmä (Parastapalvelua.fi – Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä).

4 Taloushallinto

Palvelusetelintuottajalle maksettava korvaus muodostuu hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti, joista Palvelusetelijärjestelmä muodostaa kuukausittain Palvelusetelituottajakohtaisen tilitysaineiston.

Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa Palvelusetelituottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palvelusetelijärjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen Palvelusetelituottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivänä. Hyvinvointialue pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Tilityksen edellytyksenä on, että;

- Palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu Palvelusetelijärjestelmään

- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu Palvelusetelijärjestelmään ja tapahtumat ovat Hyvinvointialueen puolesta hyväksytty.

Palvelusetelituottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palvelusetelituottaja saa halutesaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäväksi Hyvinvointialueen talousjärjestelmään.) Palvelusetelituottaja voi kirjata Palvelusetelijärjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Asiakasta Palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mikäli Asiakas ei pysty suoriutumaan Palvelusetelituottajalle maksettavasta Omavastuuosuudesta, tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta palvelun myöntäneeseen tahoon.

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

Hyvinvointialue 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 Hyvinvointialueelle vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana Palvelusetelituottajan on mahdollista tehdä enintään yksi (1) hinnan nostaminen. Palvelun hinta ei kuitenkaan voi ylittää Hyvinvointialueen määrittämää enimmäishintaa.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia enintään kolme (3) kertaa kalenterivuoden aikana. Jos Palvelusetelituottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamiaan hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä Hyvinvointialueelle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta.

Palvelusetelituottajan tulee aina tiedottaa muuttuneesta hinnasta palveluseteliasiakkaitaan.

5 Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että Palveluseteli;

- on myönnetty selvästi määriteltuihin 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 on löydettävissä osoitteesta www.vero.fi.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1993/1501) 34 § mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

Arvonlisäverolain 35 § mukaan 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, Hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan Arvonlisäverolain 38 § mukaan 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.

6 Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. palvelusetelitoimintamallin, johon Hyvinvointialue, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

6.1 Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä

Hyvinvointialue;

- 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 luetteloa hyväksytyistä Palvelusetelituottajista
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

Hyvinvointialue päättää milloin länsi-uusimaalainen Asiakas on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) 27 ja 28 § mukaisesti Hyvinvointialueen 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.

6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta

Palvelusetelituottaja;

- hakeutuu Palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimuksiin
- sitoutuu täyttämään Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) 5 § mukaiset ehdot
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saatavuus) Hyvinvointialueen osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä
- sopii palvelusta Asiakkaan kanssa
- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun Palvelusetelille määritellyissä rajoissa

- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.
- saa Hyvinvointialueelta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- laskuttaa Palvelusetelijärjestelmässä ilmoittamansa hinnan Hyvinvointialueelta sekä tarvittaessa Omavastuuosuuden Asiakkaalta
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Hyvinvointialueelle irtisanomisaika huomioiden

Palvelusetelituottajia koskevia toimintamalleja kuvataan tarkemmin käsikirjan palvelukohtaisessa osassa.

6.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan

Asiakas;

- toimii Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin
- saa Hyvinvointialueelta Palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät)
- perehtyy Hyvinvointialueen ohjeistukseen Palvelusetelin käytön osalta
- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta
- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa Hyvinvointialueen palvelukohtaisen ohjeistuksen mukaisesti
- maksaa tarvittaessa Palvelusetelituottajalle Omavastuuosuuden
- antaa palautetta palvelusta ensisijaisesti Palvelusetelituottajalle.

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 Hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

7 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. J jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
3. Joka on saanut ammatinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. Joka on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
5. Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai si joittautumismaansa 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 muuhun Hyvinvointialueen ilmoittamaan vastaavaan palveluun

TAI

lisäämällä vaadittuja liitteitä PSOP-järjestelmässä todistanut, että on tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)) mukaisesti:

- a) merkitty **ennakkoperintärekisteriin**,
- b) merkitty **työnantajarekisteriin**, tai toimittanut hyväksyttävät perusteet rekisteröimättömyyden syistä (esim. ei palkattua työvoimaa tai vain yksi työntekijä),
- c) merkitty **arvonlisäverollisten rekisteriin**, tai toimittanut hyväksyttävät perusteet rekisteröimättömyyden syistä (esim. arvonlisäverolain (1501/1993) mukainen vähäinen liiketoiminta, sosiaalihuollon palvelut tai terveyden- ja sairaanhoitopalvelut),
- 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. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava hyväksyttävät perusteet

- rekisteröimättömyyden syistä (esim. säätiörekisterissä oleva säätiö tai kaupparekisterilain (564/2023) mukaiset tietynlaiset yksityiset elinkeinoharjoittajat),
- e) tehnyt voimassa olevan sopimuksen **työterveyshuollon** järjestämisestä työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaisesti, tai jos ei ole palkattua työvoimaa toimittanut vapaamuotoisen ilmoituksen siitä,
 - f) hankkinut tässä käsikirjassa kuvattua **toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen**, joka korvaa ainakin sekä Hyvinvointialueelle 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 (**Tyel-vakuutusote** ja **Yel-vakuutustodistus**) tai toimittaa hyväksyttävät perusteet puuttuvan työntekijän eläkelain (395/2006) mukaisen vakuutusotteen (esim. ei palkattua työvoimaa) tai yrittäjän eläkelain (1272/2006) mukaisen vakuutustodistuksen (esim. vähäinen työtulo tai vanhuuseläke) syistä. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma, ja
 - i) työnantajana noudattanut työsuhteissa **työehtosopimusta** tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot, tai jos ei ole palkattua työvoimaa toimittanut vapaamuotoisen ilmoituksen siitä.

Tilaajavastuulain mukaiset tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia ja tulee päivittää PSOP-järjestelmässä vähintään kerran vuodessa.

Lisäksi palvelusetelituottaja on noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset, ja on noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja -ohjeita.

Palvelusetelituottajana toimiessaan Palvelusetelituottajan tulee jatkuvasti noudattaa tätä käsikirjaa ja kaikkia muita itseään koskevia voimassa olevia säädöksiä.

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

8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito

8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

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

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Hyvinvointialueen käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottaja vahvistaa PSOP-järjestelmässä, että se sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

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

Hyvinvointialue tekee päätöksen Palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta.

Valittaessa Palvelusetelituottajaksi, palveluntarjoaja sitoutuu tarjoamaan käsikirjan mukaisia palveluita. Hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen Palvelusetelillä, jolloin palveluntarjoajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

8.2 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 Palvelusetelijärjestelmässä.

PALVELUKOHTAINEN OSA

9 Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli ja sen tavoitteet

Palvelun kohteena on Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluva sosiaalihuoltolain 18 a §:n mukainen lapsiperheiden kotipalvelu. Palvelu sisältää sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua Länsi-Uusimaalaisille lapsiperheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia.

Sosiaalihuoltolain 18 a §:n mukaisesti:

Shl 18a § Lapsiperheen oikeus kotipalveluun

Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen;
- 3) aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät;
- 4) muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

10 Palvelun hinnoittelu

Asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvo on kiinteäarvoinen ja määräytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukaisesti.

11 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen Lapsiperheiden kotipalveluun ja palvelusetelituottajan soveltuvuus

11.1 Hakeutuminen PSOP-järjestelmässä ja palvelukohtaiset liitteet

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että vaaditut dokumentit vastaavan sääntökirjan mukaista

ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmässä (Hinnaston Lisätiedot -kohdassa) seuraavat asiakkaille näkyviin tulevat tiedot:

- Millä kielillä palvelua on tarjolla,
- Minkä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnan/kuntien alueella palvelua on tarjolla, ja
- Tuottaako kotisairaanhoidon palveluja.

Hinnaston lisätietoihin kirjataan ainoastaan nämä tiedot seuraavan esimerkin mukaisesti:

Palvelukielet: suomi, ruotsi

Toiminta-alue (AVIN rekisteröinnin mukaan): koko hyvinvointialue

Kotisairaanhoidon palvelut, esim. lääkehoito (kyllä / ei): kyllä

Kohdassa 7 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) mainittujen Tilaa-
javastuulain mukaisten selvitysten lisäksi Palvelusetelituottajan tulee toimittaa PSOP-järjestelmään seuraavat voimassa olevat asiakirjat ilmoittautumisen yhteydessä sekä aina jos tietoihin on tullut muutoksia:

- Aluehallintoviraston/Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin merkitsemisestä,
- EU-asetusten mukainen GDPR-tietosuojaseloste,
- Vastuuhenkilön tutkintotodistus,
- Ajantasainen listaus Palvelusetelituottajan käyttämistä alihankkijoista (dokumentti nimetään Yrityksen nimi_Alihankkijat_pvm), ja
- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointialue suosittelee vahvasti käyttämään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen lokakuun 2024 alussa julkaistua [omavalvontasuunnitelman mallipohjaa ja siihen liittyvää ohjeistusta](#). Mallipohjaa käyttämällä, Palvelusetelituottaja turvaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden suhteessa [uuteen valvontalakiin](#), siihen liittyvään [Valviran määräykseen](#) sekä myös osaltaan [uuteen asiakastietolakiin](#).

Mikäli Palvelusetelituottaja tuottaa myös kotisairaanhoidon palveluja, järjestelmään tulee lisäksi toimittaa:

- Aluehallintoviraston/Valviran todistus yksityisten terveydenhuollon antajien rekisteriin merkitsemisestä, ja

- Lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma

Mikäli Palvelusetelituottaja tuottaa tarvittaessa Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin piirissä oleville asiakkaille myös kotisairaanhoidon palveluja, Palvelusetelituottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman STM:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa Hyvinvointialueen laatimaa kulloinkin voimassa olevaa lääkehoitosuunnitelmaa niiltä osin, kun se poikkeaa STM:n oppaasta (mm. lääkehoitoluvat).

Palvelusetelituottaja voi halutessaan käyttää Hyvinvointialueen lääkesuunnitelmapohjaa tai oman organisaationsa lääkehoitosuunnitelmapohjaa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitettävä vuosittain sekä sen hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmaan on nimettävä lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri.

Mikäli Palvelusetelituottaja ei toteuta vaativaa tai päivittäistä lääkehoitoa (lääkkeet annetaan luonnollista tietä ja lääkevalikoimaan ei kuulu huumausainelääkkeitä), eikä Palvelusetelituottajan toiminnan luonteesta johtuen ole lääkehoidosta vastaavaa lääkäriä, voi Turvallisen lääkehoito -oppaan mukaisesti lääkehoitosuunnitelmaan hyväksyä muu lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka tutkintoon on sisältynyt lääkehoidon opinnot ja jolla on riittävä osaaminen lääkitysturvallisuudesta.

11.2 Vaatimukset palveluntuottajan ja henkilöstön soveltuvuudelle

Palvelusetelituottajan tulee olla yhteistyökykyinen ja sen toiminnan tulee olla laadukasta, luotettavaa ja vastuullista.

Palveluntuottajalla on oltava palveluiden tuottamista varten riittävä, palvelutehtävän edellyttämän sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut ja ammattitaitoinen asiakaspalveluun soveltuva henkilöstö sekä toiminnassa tarvittavat laadukkaat työvälineet. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstöllä on tämän Palvelusetelikäsikirjan mukainen koulutus- ja kokemustaso koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään suomen ja/tai ruotsin kielen riittävää suullista ja kirjallista kielitaitoa. Tarvittaessa Palvelua tuotetaan myös englannin kielellä.

Palveluntuottaja vastaa ja huolehtii työntekijöiden työvälineistä ja tarvittavista suojavälineistä ja työasuista sekä työntekijöiden ammattitaidon

pysyvyydestä ja täydennyskoulutuksesta. Työntekijän tulee tarvittaessa pystyä todistamaan työskentelevänsä Palveluntuottajalla esimerkiksi Palveluntuottajan henkilökorttia näyttämällä.

Palveluntuottajan tulee myötävaikuttaa siihen, että Palvelusetelin piirissä ei ole pääsääntöisesti vaihtuvia keikkatyöntekijöitä. Palveluntuottajalta odotetaan mahdollisimman pysyvää henkilökuntaa.

Kaikilla asiakastyötä tekevillä Palveluntuottajan työntekijöillä tulee olla kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Vauvaperheissä työskentelevillä Palveluntuottajan työntekijöillä tulee olla käytännön ammatillista kokemusta vauvojen hoidosta.

Palveluntuottaja tulee olla tarkistanut jokaisen palvelun tuottamiseen osallistuvan työntekijän rikosrekisteriotteet lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee kunnioittaa Asiakasta ja olla luotettavia, palveluhenkisiä ja heidän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla tai ammattipätevyysvaatimuksensa mukaisesti esim. ensiapu- tai muissa hätätilanteissa.

Palveluntuottajan työntekijällä on käytössään asiakasdokumentaation tekemiseen tarvittavat sähköiset työvälineet ja sellainen puhelinnumero ja sähköpostiosoite, josta Asiakkaat ja Hyvinvointialueen työntekijät saavat henkilön tarvittaessa kiinni. Sähköpostin tulee olla Palveluntuottajan organisaation sähköpostiosoite, ei henkilökohtainen sähköpostiosoite. Palveluntuottajan sekä Palvelun tuottamiseen osallistuvien työntekijöiden on myös huolehdittava ajantasaisista kirjauksista PSOP-järjestelmään.

Palvelua tuottavalta Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään vähintään sosiaali- tai terveysalan perustutkintoa, tai alalle soveltuvaa erikseen Hyvinvointialueella hyväksyttävää Suomessa hyväksyttyä perus- tai korkeakoulututkintoa. Palvelua voi tuottaa myös palvelun Hyvinvointialueen hyväksynnällä sosiaali- ja terveysalan tai muun soveltuvan alan opiskelija, joka on suorittanut vähintään 75 % opinnoistaan, ja jolla on kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Hyvinvointialue ilmoittaa hyväksyvän tahon erikseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että opiskelijoilla on riittävä tuki työhön ja tarvittavat taidot työn tuottamiseen.

Palveluntuottajan työntekijöillä, jotka toteuttavat lääkehoitoa, tulee olla ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Palveluntuottajalla pitää olla nimetty esihenkilö ja esihenkilön poissa ollessa nimetty sijainen, joka on tavoitettavissa Hyvinvointialueelle vähintään arksin kello 8.00–16.00. Esihenkilön tulee olla perehdytetty Palvelusetelikäsikirjan sisällöstä. Palvelun tuottamiseen osallistuvilla työntekijöillä tulee olla tarjolla riittävä esihenkilön tuki, työnohjaus, tiimituki ja mahdollisuus tarvittaessa työparityöskentelyyn.

Palvelusta vastaavan Palveluntuottajan työntekijän sekä Palvelua tuottavien työntekijöiden lähiesihenkilön tulee olla lupaviranomaisen hyväksymä sekä rekisteröity lupaviranomaisen rekistereihin, ja heiltä edellytetään sosionomin (AMK), sosionomin (YAMK) tai sosiaalityöntekijän pätevyyttä, sairaanhoitaja, terveydenhoitajan tai kättilön pätevyyttä, ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemusta sosiaalihuollon palveluista tai lastensuojelusta. Mikäli vastaavalla työntekijällä tai lähiesihenkilöllä on muu soveltuva sosiaali- ja terveystieteen vähintään AMK-tasoinen tutkinto, tämä on Hyvinvointialueen harkinnalla erikseen hyväksyttävissä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.

11.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutusvaatimus

Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että rekrytoitavat työntekijät käyvät läpi asianmukaisen perehdytyksen ennen kuin työntekijät osallistuvat palvelun tuottamiseen. Perehdytyksessä on kuvattava työntekijöille palvelun sisältö, vaatimukset sekä tavoitteet, joihin palvelulla pyritään. Kaikki työntekijät, jotka osallistuvat palveluiden tuottamiseen, tulee perehdyttää tilatun palvelun sisältöön sekä keskeisiin Palvelusetelikäsikirjan ehtoihin. Lisäksi työntekijät tulee perehdyttää vaitiolovelvollisuuteen, palveluasenteeseen sekä kohtaamaan asiakas eri tilanteissa kuten asiakkaan kotona. Perehdytyksessä tulee käydä läpi myös omavalvontasuunnitelmaan kerätyt sosiaalihuollon asiakkaan asemaan, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät asiat.

Palvelusetelituottajan tulee perehdyttää Asiakkaan palveluntarpeeseen nähden riittävästi soveltuvia työntekijöitä palvelun toimitusvarmuuden takaamiseksi.

Palvelusetelituottajan tulee järjestää säännöllistä lisäkoulutusta työntekijöilleen. Palvelusetelituottajan tulee järjestää palvelua tuottavalle henkilöstölle vähintään kolme (3) täydennyskoulutuspäivää vuodessa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan Hyvinvointialueen mahdollisesti erikseen järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumista ei korvata Palvelusetelituottajalle, ellei siitä erikseen etukäteen sovita.

12 Palvelun sisältö ja laatu

Palvelusetelituottaja tuottaa Palvelusetelillä lapsiperheiden kotipalvelua tässä palvelusetelikäsikirjassa määritellyissä rajoissa, Asiakkaan kanssa sovittuina ajankohtina päätöksen voimassaoloaikana, joka on korkeintaan kaksi (2) kuukautta. Palveluseteliä voidaan myöntää korkeintaan 40 h/2kk, jonka jälkeen mahdollisesti käyttämättä jääneet tunnit voidaan uusia yhden kerran kolmen kuukauden ajaksi. Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Hyvinvointialueen oman palveluntuotannon ta-soista.

Palvelu sisältää perheen tarpeen mukaista lasten hoivaa ja huolenpitoa sekä turvallista vuorovaikutusta. Palvelu sisältää myös valmiuden antaa lastenhoitoapua esim. vammaisille ja pitkäaikaissairaille ja lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille. Palvelusetelituottajan työntekijällä tulee olla perehtyneisyyttä erilaisiin vammoihin, sairauksiin, vammaisten lasten hoivaan ja huolenpitoon, valmius itsehoitoon rinnastettavien hoitotoimenpiteiden suorittamiseen sekä apuvälineiden käyttöön.

Lapsiperheiden kotipalvelu on yhdessä asiakasperheen ja ammatillisten yhteistyötahojen kanssa tehtävää suunnitelmallista ja määräaikaista vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Työskentelyn keskeisenä tavoitteena on perheen voimavarojen vahvistaminen. Kotipalvelusta voi saada tukea esimerkiksi lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muihin arkipäiväiseen elämään kuuluvien toimintojen ohjaukseen.

Lapsiperheiden kotipalveluun voi sisältyä perheen tavanomaiseen arkielämään kuuluvien kodinhoidollisten tehtävien ja toimien tekemistä (ruuanlaittoa, pyykkihuoltoa ja kodin normaalia kunnossapitoa) yhdessä vanhemman kanssa, mikäli se on mahdollista, ei kuitenkaan pelkkää siivoamista. Kotipalvelua ei myönnetä pelkkiin kuljetuksiin, työssäkäynnistä, etätyöstä, opiskelusta tai harrastuksesta johtuvaan hoidon tarpeeseen. Kotipalvelu on aina luonteeltaan tilapäistä.

13 Palvelusetelituottajana toimiminen

13.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Asiakkaan hakemus Lapsiperheen kotipalveluun arvioi Hyvinvointialueen viranhaltija. Asiakas saa päätöksen ja palvelusetelinumeron myönnetystä

palvelusta, jonka jälkeen Asiakas valitsee Palvelusetelipalveluntuottajaksi Hyvinvointialueen hyväksymien tuottajien listasta haluamansa Palvelusetelituottajan. Asiakas tilaa palvelun itse ja tekee Palvelusetelituottajan kanssa sopimuksen palveluseteliasiakkuudesta.

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnisteen, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottajan tulee tarkistaa Asiakkaan palvelusetelin tiedot (voimassaolo ja myönnetty sisältö) ja tehdä palveluvaraus PSOP-järjestelmään viipymättä Asiakkaan tilattaessa palvelua ensimmäistä kertaa tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Mikäli palveluvaraus ei tehdä Palvelusetelin voimassaolon loppuun mennessä, kirjauksia PSOP-järjestelmään ei voi lainkaan tehdä, eikä Palvelusetelituottaja voi laskea tuotetusta Palvelusta.

Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selventää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä.

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 tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Palvelusetelituottaja tai Asiakas ei voi yksipuolisesti muuttaa tilatun palvelun sisältöä. Poikkeuksellisissa tilanteissa, perustellusta syystä, Asiakas voi ottaa yhteyttä päätöksentekijään päätöksen tarkistamiseksi.

Palvelua tulee lähtökohtaisesti tuottaa siten, että palveluun on nimetty Palvelusetelituottajan omat työntekijät, jotka ovat perehtyneet perheen tilanteeseen. Palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään korvaavan työntekijän Asiakkaalle, sovittujen asiakaskäyntien peruuntuessa esimerkiksi vakituisen työntekijän poissa ollessa.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta ennen ajanvarausta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia, eikä vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista Palvelusetelituottajan tekemän perutuksen takia. Mikäli Asiakkaalle koituu

Palvelusetelituottajan toiminnasta aiheutunutta vahinkoa, tulee Asiakkaan olla yhteydessä Palvelusetelituottajaan.

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

13.2 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Sosiaalihuollossa on kirjaamisvelvollisuus. Palvelusetelituottajan tulee kirjata sosiaalihuollon toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot Palvelusetelituottajan sähköiseen järjestelmään. Asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti ja mahdollisuuksien mukaan Asiakkaan kanssa. Hyvinvointialueen ja Asiakkaan tulee pyytäessään saada tarvitsemansa tiedot kirjauksista ilman kustannuksia. Palvelusetelituottaja on velvollinen toimittamaan Hyvinvointialueelle asiakassuunnitelmat ja asiakaskirjaukset Hyvinvointialueen pyynnöstä.

Palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti ja viimeistään viiden päivän sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta. Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Palvelun sisältöä koskevaa lisätietoa tai muuta asiakaskohtaista tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään.

13.3 Laskutus

Palvelusetelintuottajalle Asiakkaan palvelusetelin käyttöoikeus ja arvo selviävät sähköisestä palvelusetelistä. Palvelusetelituottaja laskuttaa Hyvinvointialuetta lapsiperheiden kotipalvelun tuottamisesta Palvelusetelillä ainoastaan PSOP-järjestelmän kautta. Palvelusetelintuottajan tulee varmistaa, että laskutus ja laskutetut palvelut ovat tilauksen ja päätöksen mukaisia. Palvelusetelituottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos Asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Palvelusetelituottajalla ei myöskään ole laskutusoikeutta, mikäli Palvelusetelituottaja ei ole tehnyt palveluvarausta ennen Palvelusetelin voimassaolon päättymistä.

Mikäli maksu kokonaisuudessaan on palveluseteliä alhaisempi, Hyvinvointialuetta voi laskuttaa vain toteutuneen maksun mukaan. PSOP-järjestelmään tehdyt virheelliset kirjaukset tulee ilmoittaa Hyvinvointialueelle, joka tekee näistä hyvitykset.

Palvelusetelintuottaja voi laskuttaa vain välittömästä asiakastyöstä. Muusta työstä (esimerkiksi työn suunnittelu, asiakaskirjaukset ja yhteenvedot,

verkostotyö, puhelut, yhteydenpito Hyvinvointialueen kanssa, työntekijän tauot, hallinnolliset menot) tai matkoista ei makseta erillistä korvausta eli myös niiden tulee sisältyä annettuihin hintoihin. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle peruuntuneista, perumatta jääneistä tai liian myöhään perutuista käynneistä.

Palvelusetelituottaja laskuttaa palvelun päätyttyä tai kuukausittain suoraan Asiakkaalta omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa asiakkaalle viimeistään yksi (1) kuukausi ennen muutoksen voimaan astumista.

13.4 Palautteet ja reklamaatiot

Palvelusetelituottaja ohjeistaa Hyvinvointialueen niin pyytäessä asiakkaat vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn sekä antamaan myös vapaamuotoisen palautteen sen kautta. Palvelusetelituottaja vastaa asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa Hyvinvointialueelle kuuden (6) kuukauden välein kirjallisesti asiakkailtaan tulleista palvelusetelitoimintaa koskevista asiakkaiden valituksista. Asiakas voi myös lähettää reklamaatioita ja palautteita suoraan Hyvinvointialueelle. Palvelusetelituottaja käy Hyvinvointialueen kanssa läpi kaikki reklamaatiotilanteet.

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

Palvelusetelituottaja dokumentoi lomakkeilla keräämänsä asiakaspalautteen. Palvelusetelituottaja toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyäessä Hyvinvointialueelle. Palvelusetelituottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelusetelituottajan on velvollisuus ilmoittaa Hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavista Palveluntuotannossa aiheutuneista vahingoista. Palvelun puutteista ja muusta sopimuksen vastaisesta toiminnasta reklamoidaan Palvelusetelituottajalle kirjallisesti. Palvelusetelituottaja on velvollinen vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti kolmen (3) arkipäivän sisällä ja korjaamaan toimintansa

kohtuullisen ajan (tyypillisesti enintään kaksi viikkoa) sisällä. Reklamoinnin aiheuttaneesta tapahtumasta ei ole oikeutta veloittaa Hyvinvointialuetta. Reklamaation voi tehdä Asiakas itse, tämän huoltaja, Hyvinvointialue, Palvelusetelituottajan työntekijä tai Palvelusetelituottaja.

Molemmat osapuolet, sekä Palvelusetelituottaja että Hyvinvointialue, kirjaa-
vat kaikki saamansa reklamaatiot, jotka lähetetään kuukausittain tai Hyvin-
vointialueen niin vaatiessa useammin sopimuksen seurantaan nimetyille
henkilöille ja käsitellään seurantapalaverissa. Reklamaation vastaanottaja
kirjaa reklamaation yksityiskohdat ja lähettää sähköpostilla kirjallisen vas-
tauksen reklamaation antaneelle sekä tiedoksi yhteyshenkilölle. Reklamaa-
tiosta on käytävä ilmi vähintään päivämäärät, mistä oli kyse, mitä sovittiin
sekä esitettävä korjaava toimenpide (esim. miten Palvelusetelituottaja si-
toutuu korjaamaan puutteet).

14 Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien val- vonta

Palvelun valvonnasta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
annetussa laissa (741/2023).

Palveluntuottajan on itse valvottava oman toimintansa ja mahdollisen ali-
hankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilastur-
vallisuutta.

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma
päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmis-
tamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyy-
den seurantaan varten, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan
ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja jul-
kaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä ta-
valla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palvelu-
yksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan
toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on kor-
jattava.

Hyvinvointialue seuraa Palvelusetelituottajien toimintaa jatkuvasti ja käy
Palvelusetelituottajien kanssa läpi seurannan tuloksia ja havaintoja. Lisäksi
Hyvinvointialue voi erikseen pyytää Palvelusetelintuottajaa toimittamaan ta-
pauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän käsikirjan mukaiset vaatimukset.

Palvelun laatua arvioidaan pääsääntöisesti PSOP-järjestelmästä tai Hyvinvointialueen pyytäessä Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmästä saatujen tietojen perusteella sekä Asiakaspalautteiden, että Hyvinvointialueen mahdollisesti Asiakkaille tekemien erillisten asiakastyytyväisyysmittausten avulla.

Palvelusetelituottaja kerää ja kirjaa saamansa palautteet sekä mahdolliset palautteiden johdosta tehdyt toimenpiteet, ja raportoi ne Hyvinvointialueen edustajalle. Saatu asiakaspalaute kerätään ja dokumentoidaan molempien osapuolten toimesta ja palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toteuttamaan myös tarvittaessa palvelun laadunseurantaan liittyviä toimenpiteitä kuten asiakaspalvelukyselyjä.

Palvelusetelituottaja on velvollinen pyydettyä toimittamaan Hyvinvointialueelle myös erillisen asiakaskohtaisen lausunnon tai selvityksen esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen tai kanteluun liittyen. Lausunto on laadittava huolellisesti, toimitettava pyydettyssä määräajassa ja sen on sisällettävä pyydetty tiedot. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa lausunnosta tai selvityksestä.

15 Palveluntuotannon päättäminen

15.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueen yhteyshenkilölle ja psophankinta@luvn.fi -osoitteeseen kirjallisen ilmoituksen toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyyntö. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelun piirissä olevien Asiakkaidensa Palvelusetelillä tehtävät toimenpiteet valmiiksi, ellei Hyvinvointialueen kanssa erillisesti toisin sovita.

Hyvinvointialueella 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 Hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimennettelyn, 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 Hyvinvointialueelle 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 palvelun suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa Palvelusetelituottajan täyttävän Palvelusetelikäsikirjan mukaisia velvoitteita.

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

Jos Hyvinvointialue peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan Hyvinvointialuetta. Hyvinvointialue tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoshakuohjeineen.

15.2 Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on asiakasaineiston rekisterinpitäjä ja vastuussa tiedon säilyvyydestä. Yksittäisen asiakkuuden sekä koko palveluntuotannon päättymisen jälkeen asiakkaan asiakirjat luovutetaan hyvinvointialueelle. Asiakkuuden tai palveluntuotannon päättyessä Palvelusetelituottaja toimittaa asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat Hyvinvointialueen arkistoon viimeistään 30 päivän kuluttua asiakkuuden tai palveluntuotannon päättymisestä:

- 1) Palvelusetelituottaja ottaa yhteyttä arkisto@luvn.fi ja ilmoittaa mitä aineistoa ollaan lähettämässä ja pyytää siirtoluettelon täytettäväksi.
- 2) Palvelusetelituottaja toimittaa siirtoluettelon ja Hyvinvointialueen arkisto tarkastaa siirtoluettelon ja ohjeistaa tarvittaessa lisää.
- 3) Hyvinvointialueen arkisto ja Palvelusetelituottajan edustaja sopivat aineiston siirtoajankohdasta. Arkisto opastaa tarvittaessa aineiston pakkaamisesta.
- 4) Kun aineisto on kuljetettu ja vastaanotettu arkistoon, Hyvinvointialueen arkisto kuittaa asian Palvelusetelituottajan edustajalle. Kuittauksen jälkeen Palvelusetelituottaja poistaa tiedot omasta järjestelmästä.

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 asiakas- ja potilastiedot

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

Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite

TIETOSUOJA- JA SALASSAPITO- LIITE

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Versio 2, 12.9.2023

Sisällys

A. JOHDANTO	28
1. Määritelmät	28
2. Tietosuoja- ja salassapitoliihteen tausta ja tarkoitus	29
3. Alihankinta	30
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO	31
4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet	31
5. Palvelusetelituottajan tietoturvaluus	31
5.1. Henkilöstöturvaluus ja turvaluusselvitykset	32
5.2. Tietoaineistoturvaluus	33
5.3. Pääsy tiloihin	33
5.4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin	34
6. Tietoturvaloukkausten käsittely	35
7. Tietoturvaluuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen	37
8. Salassapito	37
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	39
9. Henkilötietojen käsittely	39
10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti	41
D. MUUT EHDOT	43
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen	43
12. Auditointi.....	44
13. Sakko	45
14. Vahingonkorvaus	46

A. JOHDANTO

1. Määritelmät

Alihankkija tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjan mukaisia Palvelusetelituottajien alihankkijoita.

Palvelu tarkoittaa sitä Palvelusetelikäsikirjassa määriteltyä palvelua tai toimintaa, jota Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi.

Palvelusetelikäsikirja tarkoittaa kohdassa 2 määriteltyä Hyvinvointialueen laatimaa ohjetta liitteineen, jota Palvelusetelituottajat sitoutuvat noudattamaan ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Osapuolet tarkoittaa tässä Tietosuoja- ja salassapitoliitteessä Palvelusetelikäsikirjassa määriteltyjä **Hyvinvointialuetta** (Rekisterinpitäjä) ja **Palvelusetelituottajaa** (Käsittelijä).

Suojattava tieto tarkoittaa kaikkea sellaista tietoa tiedon muodosta riippumatta, jonka Osapuoli on luovuttanut toiselle Osapuolelle, tai jonka Hyvinvointialue on tallentanut Palveluun, tai joka on syntynyt Palvelun tuottamisessa, tai jonka Osapuoli on muuten saanut tietoonsa, ja

- joka on määritelty salassa pidettäväksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä; tai
- kyseessä on sellaisen asiakirjan tieto, joka ei ole vielä tullut julkisuuslain tarkoittamalla tavalla julkiseksi; tai
- kyseessä on muu tieto, jonka Hyvinvointialue on merkinnyt salassa pidettäväksi tai kuuluvan Suojattaviin tietoihin tai jonka Palvelusetelituottaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin; tai
- kyseessä on muu tieto, jonka Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja ovat sopineet kuuluvan Suojattaviin tietoihin; tai
- kyse on henkilötiedoista tai henkilörekisteristä.

Tietosuoja-asetus tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa Tietosuoja-asetuksen 4 artiklan mukaisesti toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.

Tietosuoja- ja salassapitoliiite tarkoittaa tätä Palvelusetelikäsikirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.

Tietoturvallisuusohjeet tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjassa tai tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä Palvelusetelituottajalle asetettuja vaatimuksia tai muuta Hyvinvointialueen Palvelusetelituottajalle antamaa tietoturvaan, tietosuojaan tai salassapitoon liittyvää ohjeistusta.

Tilat tarkoittaa Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan sellaisia tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Suojattavia tietoja.

2. Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tausta ja tarkoitus

Hyvinvointialue on laatinut Palvelusetelikäsikirjan, mihin Palvelusetelintuottajat sitoutuvat ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä määritellään Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan välillä noudatettavat turvallisuusjärjestelyt ja Suojattavaa tietoa koskevat järjestelyt Palvelusetelikäsikirjan sisältämän Palvelun tuottamisessa sekä kaikessa Palvelusetelikäsikirjaan liittyvässä Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan välisessä yhteistyössä.

Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja tiedostavat, että Palvelusetelikäsikirjan perusteella toimitettavaan Palveluun sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen voi olla mm. Hyvinvointialueen ja yksilöiden turvallisuuden ja oikeuksien, Hyvinvointialueen toiminnan, lainsäädännön asettamien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä viranomaisia ja yksilöitä sitovien ohjeiden noudattamisen

kannalta kriittistä. Tällä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteellä Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue pyrkivät varmistamaan, että Suojattavat tiedot pysyvät salassa ja Palvelun tuottamisessa noudatetaan tietoturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä.

Huolimatta siitä, mitä Palvelusetelikäsikirjassa tai muissa Palvelusetelituottajan ja Hyvinvointialueen välisissä asiakirjoissa on mahdollisesti sovittu tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvista asioista tai niihin liittyvistä vastuista taikka asiakirjojen keskinäisestä pätevyysjärjestyksestä, tätä Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä sovelletaan aina ensisijaisesti tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

3. Alihankinta

Palvelusetelituottaja ei saa ilman Hyvinvointialueen antamaa kirjallista ennakkolupaa käyttää henkilötietojen käsittelyyn muita alihankkijoita kuin Palvelusetelikäsikirjassa määritellyt Alihankkijat. Palvelusetelituottajan on ilman aiheetonta viivästystä tiedotettava Hyvinvointialueelle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien Alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen ehtoja myös käyttessään Alihankkijoita. Palvelusetelituottajan on tiedotettava Alihankkijalle tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen mukaisista velvoitteista sekä siitä, että toiminnan saattamisesta Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen edellyttämälle tasolle saattaa aiheutua kustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa näistä kustannuksista.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen Alihankkijat toimivat tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen ehtojen mukaisesti. Palvelusetelituottaja vastaa Alihankkijoistaan samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että myös Palvelusetelituottajan Alihankkijoiden tuottama osuus Palvelusta on tarvittaessa auditoitavissa.

Tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä Palvelusetelituottajan henkilöstölle asetettavia velvoitteita sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO

4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet

Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkija noudattavat toiminnassaan tätä Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä, tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä ja Palvelusetelituottajan Tietoturvallisuusohjeita Palvelun tuottamisessa. Lisäksi Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkija noudattavat Palvelusetelituottajan sisäisiä tietoturvallisuusohjeita siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa Palvelusetelikäsikirjan, Palvelusetelikäsikirjan liitteiden, tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tai Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeiden kanssa.

Jos Palvelusetelikäsikirjan perusteella laaditaan tai muuten käsitellään potilasasiakirjoja tai sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja, Palvelusetelituottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Hyvinvointialue pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin myötävaikuttamaan Palvelusetelituottajan mahdollisuuksiin toimia tämän liitteen mukaisesti.

Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeet sisällytetään Palvelun dokumentaatioon. Ohjeiden muutoksista ja muutosten vaikutuksista Palvelun tuottamiseen sovitaan erikseen kirjallisesti.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, ettei Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuus, saatavuus tai eheys vaarannu Palvelusetelituottajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten käytösten tai muun tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tai Palvelusetelikäsikirjan vastaisen toiminnan johdosta.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasetokkyinen ja Palveluun tallennetut tiedot pystytään palauttamaan nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.

5. Palvelusetelituottajan tietoturvallisuus

Palvelusetelituottaja informoi Hyvinvointialuetta Palvelun tietoturvallisuudesta ja muista vaatimustenmukaisuuteen liittyvistä seikoista pitämällä Hyvinvointialueeseen aktiivisesti yhteyttä ja siten, että Hyvinvointialue on niistä jatkuvasti tietoinen.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Suojattavien tietojen 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 sekä noudattamaan Hyvinvointialueen ohjeita ja mahdollisia Hyvinvointialueen ohjeiden päivityksiä.

Palvelusetelituottaja määrittelee organisaatiossaan tietoturvallisuuteen liittyvät tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt Palveluun liittyvistä tietoturva-asioista tiedottamiseen ja tietoturvapoikkeamista raportointiin. Palvelusetelituottaja ulottaa vastaavan velvollisuuden myös Palvelun toimittamiseen liittyviin Alihankkijoihin.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen ja sen Alihankkijan henkilöstön käytettävissä on helposti saatavilla olevat ajantasaiset ja asianmukaiset tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaiset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja dokumentit.

Tietoturvallisuuspäivityksien, käyttöoikeuksien valvonnan, käyttöoikeuksien hallinnan ja muiden vastaavien tietoturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen osalta sovelletaan Palvelusetelikäsikirjassa tai Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeissa määriteltyjä tai erikseen sovittuja käytäntöjä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se on toimiessaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) 3 §:n mukaisena palvelunantajana tai välittäjänä, tehnyt saman lain 77 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman. Hyvinvointialueen pyynnöstä kyseinen tietoturvasuunnitelma on esitettävä Hyvinvointialueelle.

5.1 Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset

Palvelusetelituottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kulkuoikeuksista, pääsyoikeuksista ja käyttövaltuuksista.

Hyvinvointialue voi edellyttää turvallisuusselvityslaisissa (726/2014) määritellyissä tilanteissa tarkoitettua turvallisuusselvitystä tai tarvittaessa tasoltaan vastaavaa ulkomaista turvallisuusselvitystä Palvelun tuottamiseen osallistuvista Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan työntekijöistä, jotka käsittelevät Suojattavia tietoja tai pääsevät järjestelmiin, jotka sisältävät Suojattavia tietoja.

Turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta ja turvallisuusselvityksen teettämisestä vastaa Palvelusetelituottaja.

Hyvinvointialue vastaa edellä kuvattujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan henkilöstössä tapahtuu Hyvinvointialueesta riippumaton vaihdos tai lisäys, Palvelusetelituottaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.

5.2 Tietoaineistoturvallisuus

Palvelusetelituottaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuoja-asetusta sekä muuta tietojen suojaamista ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Palvelun tuottamisessa.

Hyvinvointialueella on oikeus luokitella Suojattavat tiedot niiden suojaustarpeen perusteella ja määritellä kullekin luokalle tietoturvallisuustaso ja sen mukaiset tietoturvatöimenpiteet ja -ohjeet. Palvelusetelituottaja käsittelee Hyvinvointialueen Suojattavia tietoja Hyvinvointialueen luokitusten edellyttämällä tavalla.

5.3 Pääsy tiloihin

Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luovattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Suojattaviin tietoihin.

Mikäli Palvelua suoritetaan Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan Tiloissa, Palvelusetelituottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.

Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Suojattaviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Suojattavia tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiiksi.

Henkilöiden, joilla on pääsy Suojattaviin tietoihin, tulee olla tunnistettavissa kuvallisella henkilökortilla tai muulla vastaavalla tavalla.

5.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että kun Suojattavia tietoja annetaan, sellaisia tietoja pääsee käsittelemään tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan yllä mainittuun henkilöstöön kuuluvat nimetyt henkilöt noudattavat tätä Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan yllä mainittuun henkilöstöön kuuluvat nimetyt henkilöt ovat tehneet kirjalliset kaikki Suojattavat tiedot kattavat salassapitositoumukset ennen kuin henkilöt aloittavat mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Hyvinvointialueen pyynnöstä kyseinen salassapitositoumus on esitettävä Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajan käyttöoikeudet Hyvinvointialueen järjestelmiin tarkastetaan säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarpeettomat tai liian laajat käyttöoikeudet poistetaan. Tarkastamisesta vastaa kunkin järjestelmän osalta se Osapuoli, joka ylläpitää ja hallinnoi kyseisen järjestelmän käyttöoikeuksia. Pääsääntöisesti käytetään vain käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Yhteiskäyttöiset käyttäjätunnukset ovat sallittuja vain Hyvinvointialueen luvalla.

Hyvinvointialueen organisaation mahdolliset ylläpito-oikeudet ja muut käyttöoikeudet tarkastetaan säännöllisesti yhteisesti sovitulla tavalla.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, järjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista tai muuta kirjautumista.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan seuraavia lokitietojen tallentamiseen liittyviä velvoitteita:

- Palvelusetelituottaja on velvollinen tallentamaan luovutuslokitiedot, jos järjestelmästä luovutetaan rajapintojen tai katseluyhteyden avulla Suojattavia tietoja;
- Palvelusetelituottaja on velvollinen tallentamaan käyttölokitiedot kaikista Suojattavien tietojen käsittelytoimista, kuten tallentamisesta, muuttamisesta, poistamisesta, katselusta tai muusta Suojattaviin tietoihin kohdistuvasta toimenpiteestä.
- Hyvinvointialueen pyynnöstä Palvelusetelituottaja antaa kyseiset lokitiedot Hyvinvointialueelle.

6. Tietoturvaloukkausten käsittely

Palvelusetelituottaja ilmoittaa osoitteeseen hankinta@luvn.fi Palveluun liittyvistä tietoturvapoikkeamista kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä saatuaan ne tietoonsa. Ilmoitusvelvollisuus koskee ainakin toteutuneita tietovuotoja/-murtoja, tietomurron yrityksiä, paikkaamattomia järjestelmähaavoittuvuuksia sekä muita vastaavaa poikkeamia, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.

Lisäksi Palvelusetelituottaja ilmoittaa Hyvinvointialueelle muista Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamukselliselle käsittelylle tai sellaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin, joiden henkilötietoja Palvelusetelituottaja käsittelee. Ilmoitus on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä Palvelusetelituottajan saatua niistä tiedon.

Palvelusetelituottajan on annettava Hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava tietoturvaloukkaus; mikäli kyseessä on henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus, kuvattava mahdollisuuksien mukaan myös asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut

lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;

- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Mikäli kaikkia edellä mainittuja tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, voidaan tiedot toimittaa vaiheittain ilman aiheutonta viivytystä.

Palvelusetelituottaja ohjeistaa henkilöstönsä ja Alihankkijansa Palvelujen tuottamiseen liittyvissä häiriötilanteissa toimimisen sekä niistä ilmoittamisen osalta.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Palvelusetelituottaja dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritettut toimenpiteet Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottaja on velvollinen auttamaan Hyvinvointialuetta tietoturvapoikkeamiin liittyvien vahinkojen minimoinnissa.

Tietoturvaloukkauksen sattuessa Palvelusetelituottajan tulee avustaa Hyvinvointialuetta Tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen edellyttämän ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.

Rikos- ja väärinkäyttötapauksissa tai sellaisia epäiltäessä Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja pyrkivät olosuhteet ja lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus avustaa Hyvinvointialuetta asian selvittämisessä viranomaistahojen kanssa.

7. Tietoturvallisuuden liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.

Tietojärjestelmän tai Palvelujen muuttamista tai laajentamista koskevan suunnittelun alkuvaiheessa tarkistetaan tietoturvallisuuden liittyvät vaatimukset. Hyvinvointialue määrittelee kyseiset vaatimukset. Palvelusetelituottaja vastaa Hyvinvointialueen määrittelemien vaatimusten toteutuskelpoisen ratkaisun kuvaamisesta.

Palvelusetelituottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuden liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.

Palvelusetelituottaja seuraa Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuden liittyvää kehitystä ja uutisointia. Palvelusetelituottaja varautuu ja reagoi aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuden liittyviin vaaratekijöihin ja uhkiin.

8. Salassapito

Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue soveltavat tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä määriteltyjä turvallisuusjärjestelyitä aina Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan käsitellessä Suojattavaa tietoa.

Hyvinvointialue noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä. Tällä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteellä ei voida poiketa lainsäädännön Hyvinvointialueelle asettamista pakottavista velvoitteista.

Palvelusetelituottajan tulee Palvelua tuottaessaan huomioida erityisesti seuraavien tietoturvallisuusvelvoitteita määrittävien säädösten vaikutus Palvelun tuottamiseen:

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)

Osapuolet pitävät salassa kaikki Suojattavat tiedot. Suojattavia tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.

Osapuolet säilyttävät ja käsittelevät Suojattavaa tietoa siten, että se pysyy vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Suojattavaan tietoon, eikä se joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.

Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palvelusetelituottaja antaa Suojattavia tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Suojattavia tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palvelusetelituottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Suojattavien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.

Palvelusetelituottaja vastaa henkilöstön salassapitositoumuksista kohdan 5.4(3) mukaisesti.

Hyvinvointialue päättää tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Hyvinvointialueelta tai joka on laadittu Hyvinvointialueen toimeksiantotehtävää suoritettaessa.

Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan mukaisesti tuottaman Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkijat palauttavat Hyvinvointialueen Suojattavaa tietoa sisältävän aineiston ja muun Hyvinvointialueen osoittaman Hyvinvointialueelle kuuluvan aineiston sekä hävittävät taltioillaan olevan tietoa-aineiston ja kopiot. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Hyvinvointialueen aineisto on erillään tai erotettavissa Palvelusetelituottajan muusta aineistosta. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli Hyvinvointialue, lainsäädäntö tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä. Tällöin Hyvinvointialue ohjeistaa Palvelusetelituottajaa tarkemmin siitä, miten sen tulee menetellä.

Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan mukaisesti tuottama Palvelu on päättynyt.

C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

9. Henkilötietojen käsittely

Hyvinvointialue on Tietosuoja-asetuksen mukaisten henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Hyvinvointialue saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää Tietosuoja-asetuksen sekä muun kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset, ja että käsittelyssä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojele.

Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkijat ovat Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja henkilötietojen käsittelijöitä. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan kaikkia henkilötietojen käsittelijälle asetettuja Tietosuoja-asetuksen sekä muun kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön velvoitteita sekä varmistamaan alihankintaa koskevissa sopimuksissa, että sen Alihankkijat noudattavat niitä.

Palvelusetelituottaja toimittaa käsittelytoimen kuvauksen liitteenä hakeutuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi PSOP-järjestelmässä. Käsittelytoimen kuvaus sisältää seuraavia asioita:

- Käsittelyn kohde (mitä tietoja Palvelun tuottaminen koskee) ja kesto (toistaiseksi tai sovittu voimassaoloaika)
- Käsittelyn luonne (millaisesta käsittelystä sovitaan, esim. tietojen kerääminen/tallentaminen) ja tarkoitus (miksi henkilötietoja käsitellään, mikä on Palvelun mukainen tarkoitus henkilötietojen käsittelylle)
- Henkilötietojen tyyppi (mitä henkilötietoja käsitellään, esim. nimi, osoitetiedot) ja rekisteröityjen ryhmät (keitä rekisterissä on, esim. asiakkaat / onko Tietosuoja-asetuksen 9 art. mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä, joiden tietojen käsittelyyn tarvitaan erityisperuste)

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja Hyvinvointialueen toimeksiannosta vain siinä määrin kuin se on Palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes Palvelun tuottaminen on sovitusti päättynyt tai Palvelusetelituottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietosuoja- ja

salassapitoliihteen vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä. Hyvinvointialue ohjeistaa Palvelusetelituottajaa henkilötietojen siirtoon tai tuhoamiseen liittyvästä menettelystä Palvelun tuottamisen päättämisen yhteydessä.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, ja mikäli rekisteröidyllä on oikeus saada tiedot koneellisessa muodossa, Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan on pyynnöstä tehtävä Tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi.

Palvelusetelituottajan on tarvittaessa avustettava Hyvinvointialuetta Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutusten arvioinnin tekemisessä ja 36 artiklan mukaisen ennakkokuulemisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutustenarviointidokumentin Palvelulle sen suunnitteluvaiheessa, mikäli sellainen on lainsäädännön tai viranomaisten ohjeistuksen mukaan laadittava, ja päivittävät sitä tarvittaessa ja tarvittavalta osin.

Mikäli Tietosuoja-asetus edellyttää tietosuojavastaavan nimeämistä, Palvelusetelituottajan on nimettävä Tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaisesti tietosuojavastaava ja ilmoitettava hänen yhteystietonsa Hyvinvointialueelle. Tietosuojavastaava tai muu Palvelun tietoturvallisuudesta vastaava henkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri veloitusta pyydettyäessä Palvelun seurannan johtoryhmän tai muun vastaavan elimen kokouksiin.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuojaa Palvelun toimittamisessa ja kehittämisessä. Tämä tarkoittaa tietosuojaperiaatteiden sisällyttämistä aikaisessa vaiheessa henkilötietojen käsittelyn osaksi. Tietosuoja-asetuksen vaatimusten toteutuminen tulee taata henkilötietojen käsittelyn koko elinkaaren ajan.

Palvelusetelituottaja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan Hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat Tietosuoja-asetuksen sekä muun voimassa olevan lainsäädännön mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palvelusetelituottaja sitoutuu avustamaan Hyvinvointialuetta asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Hyvinvointialue pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijänä Palvelusetelituottaja ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee luonnollisten henkilöiden osoite- ja muita yhteystietoja omassa tai Alihankkijansa järjestelmässä, Palvelusetelituottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestöjärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (661/2009) mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Palvelusetelituottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Hyvinvointialueen vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti

Henkilötietojen siirrolla EU/ETA-alueen ulkopuolelle tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, jolloin tietoja tallennetaan EU/ETA-alueen ulkopuolella sijaitsevaan pilvipalveluun tai palveluntarjoajana toimivalla henkilötietojen käsittelijällä on pääsy etäyhteydellä henkilötietoihin EU/ETA-alueen ulkopuolelta. Lähtökohtaisesti pilvipalveluntarjoajalla on aina pääsy palvelussa käsiteltävään tietoon, mikäli tieto on elinkaarensa aikana palvelussa selväkielisessä muodossaan tai palveluntarjoajalla on pääsy tiedon salaamiseen käytettyihin salausavaimiin.

Euroopan komissio on antanut tietosuojan tason riittävyydestä Tietosuoja-asetuksen 45 artiklan mukaisen vastaavuuspäätöksen tiettyjen valtioiden osalta. Näiden valtioiden osalta EU/ETA-alueen

ulkopuolista käsittelyä koskevat rajoitukset tai velvoite käyttää Euroopan komission vakiolausekkeita ja täydentäviä suojatoimia eivät tule sovellettaviksi. Palvelusetelituottaja saa käsitellä Hyvinvointialueen henkilötietoja kyseisissä valtioissa vastaavasti kuin EU/ETA-alueella.

Euroopan komissio on antanut myös Yhdysvaltoja koskevan vastavuuspäätöksen. Se on kuitenkin erilainen verrattuna muita maita koskeviin päätöksiin siten, että henkilötietojen siirto EU- ja ETA-alueelta Yhdysvaltoihin on mahdollista vain silloin, kun vastaanottajayritys on rekisteröitynyt Data Privacy Framework-järjestelyyn ja sitoutunut siihen liittyviin periaatteisiin. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että yhdysvaltalainen yritys on rekisteröitynyt Data Privacy Framework-järjestelyyn ja tarkistaa vuosittain yrityksen pysyminen järjestelyssä.

Palvelusetelituottaja ei kuitenkaan saa käsitellä, siirtää tai luovuttaa Hyvinvointialueen henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

Mikäli Palvelusetelituottaja tai Palvelusetelituottajan Alihankkija käsittelee tai siirtää henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle tai Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan kotimaa on EU/ETA-alueen tai Euroopan komission hyväksymien maiden ulkopuolella, Palvelusetelituottajan on pyydettäessä annettava Hyvinvointialueelle selvitys käsittelymaan ja kotimaansa lainsäädännön ja tosiasiallisten käytäntöjen vaikutuksesta Tietosuoja-asetuksen edellyttämään tietosuojan tasoon ilman eri veloitusta.

Suojattavia tietoja sisältävien palvelimien tulee sijaita EU/ETA-alueella. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Hyvinvointialueelle palvelimien sijaintipaikat. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava Hyvinvointialueelle etukäteen, jos palvelimien sijaintipaikka muuttuu.

Jos Palvelusetelikäsikirjassa on sovittu käsittelyn tai palvelinten sijainnista edellä olevia ehtoja tiukemmin, kuten että palvelimet sijaitsevat Suomessa, sovelletaan Palvelusetelikäsikirjaa.

D. MUUT EHDOT

11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

Tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaisen Palvelun seuran-
nan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tietotur-
vallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä
Suojattavan tiedon salassapidon toteutuminen.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palve-
lusetelituottajalle antamia Tietoturvallisuusohjeita. Ohjeiden
muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai or-
ganisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötie-
tojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palvelusetelituottaja tekee tarvitta-
vat muutostyöt Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jos Hyvin-
vointialueen ohjeiden muutokset aiheuttavat Palvelusetelituottajalle
olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustan-
nuksista sovitaan erikseen. Palvelusetelituottaja ja Palveluseteli-
tuottajan Alihankkijat sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja,
täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.

Palvelusetelituottaja toimittaa Hyvinvointialueelle tarvittaessa tai
pyynnöstä jälkikäteen tietoturvaraportin, josta tulee ilmetä ainakin:

- Mahdolliset henkilöstön ja alihankintaketjun muutokset ja tarvit-
taessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
- Tietoturvallisuusohjeiden päivitystarvetta mahdollisesti aiheut-
tavat tuotekehityssuunnitelmat
- Muutokset tietoturva ja -suojaohjeistuksessa
- Tehdyt tietoturvallisuustoimet (haavoittuvuuksien paikkaukset,
versiopäivitykset, turvaohjelmistojen asennukset jne.)
- Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vaka-
vuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palvelu-
setelituottaja raportoi ilman aiheetonta viivytystä.
- Tietomurron yritykset
- Paikkaamattomat järjestelmähaavoittuvuudet sekä muut vas-
taavat poikkeamat, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvin-
vointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaaran-
tumiselle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin ku-
luessa Hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään

yhden (1) viikon kuluessa Hyvinvointialueen tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien Tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin Palvelusetelituottaja reagoi kohdan 6 (1) mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä saatuaan ne tietoonsa.

Palvelusetelituottaja seuraa tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Hyvinvointialueelle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa. Hyvinvointialue seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palvelusetelituottajan kanssa.

Hyvinvointialue ei vastaa Palvelun seurannan ja tarkastamisen perusteella tehtävistä korjauksista aiheutuvista kustannuksista.

12. Auditointi

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida Palvelu ja sen toimittaminen sekä siihen liittyvät Palvelusetelituottajan järjestelmät. Auditoinnissa Hyvinvointialueella on oikeus käyttää ulkopuolista auditoijaa. Palvelusetelituottaja voi vaatia auditoinnin vaihtamista, mikäli ulkopuolinen auditoinnissa on Palvelusetelituottajan suora kilpailija.

Auditointi on suoritettava siten, ettei Palvelusetelituottajan muiden asiakkaiden tietoturva tai heidän tietojensa luottamuksellisuus vaarannu.

Hyvinvointialue voi suorittaa auditoinnin enintään kaksi kertaa kalenterivuodessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomais määräyksistä tai tietoturvauhasta muuta johdu. Hyvinvointialueella on aina erityisestä syystä, kuten epäiltyjen tai toteutuneiden tietoturvapoikkeamien tai väärinkäytösten yhteydessä, oikeus suorittaa auditointi.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.

Hyvinvointialue laatii ennen auditointiin ryhtymistä auditointisuunnitelman. Auditoinnissa laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Hyvinvointialue luovuttaa auditoinnin laatiman tarkastusraportin Palvelusetelituottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

Hyvinvointialue vastaa auditoinnin järjestämisen kustannuksista. Mikäli auditointi suoritetaan aiemmin havaittujen virheiden korjausten tarkistamiseksi, tai mikäli auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita Palvelusetelituottajan turvallisuusjärjestelyissä tai tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen noudattamisessa, vastaa auditoinnin kustannuksista Palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottaja tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Hyvinvointialueen kirjallisesta ilmoituksesta, ellei asiasta ole toisin nimenomaisesti sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti.

Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan tai tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen vastaisista laiminlyönneistä tai virheistä aiheutuneet auditoinnissa ilmenneet puutteet ja virheet Palvelusetelituottaja korjaa veloituksetta.

Hyvinvointialueella on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto tarkastuksen lopputuloksesta.

13. Sakko

Hyvinvointialueella on oikeus saada Palvelusetelituottajalta sakkoa jokaista tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen olennaista rikkomusta kohden ilman velvollisuutta näyttää toteen sille rikkomuksesta aiheutunutta vahinkoa. Saksoon aina oikeuttaviksi olennaisiksi rikkomuksiksi katsotaan ainakin tietoturvaloukkaukseen johtavat rikkomukset, rekisteröidyn vahingonkorvausoikeuteen johtavat rikkomukset, sekä muut vakavuudeltaan näihin rinnastuvat rikkomukset. Mikäli Palvelusetelituottaja ei ole korjannut korjattavissa olevaa olennaista rikkomustaan 14 päivän kuluessa, katsotaan rikkomus uudeksi rikkomukseksi, jolloin Hyvinvointialue on oikeutettu uuteen saksoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi tämän kohdan mukainen määräaika, ja rikkomus voidaan katsoa toistuvaksi uudeksi rikkomukseksi.

Korjattavissa olevien muiden kuin olennaisten rikkomusten osalta Hyvinvointialueella on oikeus saksoon vain, mikäli Palvelusetelituottaja ei korjaa rikkomusta 14 päivän kuluessa Hyvinvointialueen ilmoituksesta. Jos edellä mainittua korjausta ei ole tehty eikä Palvelusetelituottaja korjaa rikkomusta seuraavan 14 päivän kuluessa on

Hyvinvointialue oikeutettu uuteen sakkoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi määräaika.

Sakon määrä jokaista Tietosuoja- ja salassapitoliihteen rikkomusta kohden on 30 % Palvelun keskiarvoisesta kuukausiveloituksesta viimeisen 12 kuukauden aikana, kuitenkin vähintään 5 000 euroa.

Jos Palvelusetelituottaja samalla teolla rikkoo useita tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen velvoitteita, katsotaan se kuitenkin vain yhdeksi sakkoon oikeuttavaksi rikkomukseksi.

Ennen sakon perimistä Hyvinvointialueen tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisesti tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen rikkomuksesta. Rikkomus käsitellään Palvelusetelikäsikirjan mukaisessa Palvelun ohjausryhmässä tai muussa vastaavassa Osapuolten välisessä palveluorganisaatiossa, tai sellaisen puuttuessa, Palvelusetelituottajan ja Hyvinvointialueen välisissä keskusteluissa.

Tämän kohdan mukainen sakko ei rajoita tai vähennä Hyvinvointialueen oikeutta vahingonkorvaukseen tai Palvelusetelikäsikirjan mukaisiin muihin sanktioehtoihin.

Hyvinvointialueella on oikeus kuitata sakkoa vastaava määrä Palvelusetelikäsikirjan mukaisen Palvelun veloituksista.

14. Vahingonkorvaus

Tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen salassapitoa koskevien velvoitteiden rikkomiseen ei sovelleta Palvelusetelikäsikirjan vastuunrajoituksia koskevia ehtoja.

Jos Osapuoli on sovellettavan lainsäädännön perusteella maksanut korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä Osapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Osapuolelta tämän laiminlyöntiä vastaava osuus maksetusta korvauksesta. Osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Mahdollinen sakko ei rajoita Hyvinvointialueen oikeutta saada Palvelusetelituottajalta vahingonkorvausta rikkomuksesta siltä osin, kun Hyvinvointialueelle aiheutunut vahinko ylittää sakon määrän.