

Kotihoidon palveluse- telikäsikirja

Voimassa 1.7.2025 alkaen

Päivitetty 28.10.2025, LUVN:in ostopalveluhoitokoordinaattorien sähköpostiosoite muutettu (sivulla 24).
Päivitetty 19.8.2025, LUVN:in sairaanhoitajan nimike muutettu hoitokoordinaattoriksi (sivulla 24 ja 29).

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	2
3.4 Palvelusetelituottaja.....	3
3.5 Alihankkijat	3
3.6 Omavastuu.....	3
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 palvelutuotannosta	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.....	12
PALVELUKOHTAINEN OSA	13
9 Kotihoidon palveluseteli ja soveltuvuus	13
9.1 Palvelusetelituottajan velvollisuudet	14
9.2 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli	15
9.3 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli.....	15
9.4 Palvelusetelin soveltuvuus.....	15
10 Palvelujen hinnoittelu	16
10.1 Palvelusetelin arvo.....	16
10.2 Hinnoittelun periaatteet	16
10.3 Hintojen muutokset	17
11 Palvelusetelituottajan soveltuvuus	17
12 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle	18
12.1 Yleiset vaatimukset.....	18

12.2	Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa koskevat vaatimukset	20
12.3	Vastuuhenkilö	21
12.4	Sijaisten käyttö	21
12.5	Hoiva-avustajan käyttö	22
12.6	Oppisopimusopiskelijat	22
12.7	Työharjoittelussa olevat opiskelijat	23
13	Palvelusetelituottajana toimiminen.....	23
13.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	24
13.2	Vaaditut lisätiedot PSOP-järjestelmässä	25
13.3	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen PSOP-järjestelmään	26
13.4	Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmää koskevat velvollisuudet ja kirjaaminen	27
13.5	Hoito- ja palvelusuunnitelma	29
13.6	Väliarviointikäyntiin valmistautuminen	29
13.7	RAI-arvioinnit ja toimintakyvyn muutokset	30
13.8	Lääkärihoitovastuu, lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	31
13.9	Rokottaminen	34
14	Häiriö- ja poikkeustilanteet.....	35
15	Palvelun laatu	35
15.1	Palautteet ja reklamaatiot	35
15.2	Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta	37
15.3	Seuraamukset käsikirjan ehtojen rikkomisesta	39
16	Palveluntuotannon päättyminen	40
16.1	Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen	40
16.2	Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen	41
Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite		43
TIETOSUOJA- JA SALASSAPITOLIITE		43

YLEINEN OSA

1 Johdanto

Palveluseteleiden 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 esimerkiksi palvelun sisällön osalta, ja
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.

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 sitoutua muuttuneen 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 hän 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 ja käsikirjan muutokset 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

Palveluseteli tarkoittaa **sitoumusta**, jonka Hyvinvointialue myöntää sosiaali- ja terveystalvelun saavalle Asiakkaalle. Myönnetyllä Palvelusetelillä

Hyvinvointialue sitoutuu korvaamaan Palvelusetelituottajan Asiakkaalle antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.

Hyvinvointialueen edustaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella päätetään Palvelusetelillä myönnettävät palvelut. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto Hyvinvointialueen tuottamille ja ostopalveluna hankituille palveluille.

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 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 asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää.

Jos Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin Palvelusetelin arvo, Hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopiman hinnan Palvelusetelituottajalle.

3.8 Lisäpalvelut

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

3.9 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Hyvinvointialue hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseteleiden 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

Palvelusetelituottajalle 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, ja

- 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 Hyvinvointialueelle, 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. Hinnanmuutos tulee 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 tulee voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos tulee 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 määriteltyihin palveluihin
- se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle
- ei ole suoraan Asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittäisi

Palveluseteliä käytettäessä Asiakkaan Omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Lisätietoja on osoitteessa 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, ja
- 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 palvelutuotannosta

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, ja
- 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, ja
- antaa palautetta palvelusta ensisijaisesti Palvelusetelituottajalle.

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

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimisosapuolina 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, jota Palvelusetelituottaja myös noudattaa,
 - 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, jota Palvelusetelituottaja myös noudattaa, 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 ne tulee päivittää PSOP-järjestelmään 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, parastapalvelua.fi) kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Tarkemmat ohjeet Palvelusetelijärjestelmän käytöstä löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta.

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Hyvinvointialueen käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottaja vahvistaa Hyvinvointialueen erikseen määrittelemällä tavalla, 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.

Palvelusetelituottaja ei voi siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana kolmannelle osapuolelle. Esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä tai y-tunnuksen muuttuessa tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi PSOP-järjestelmässä ja pyytää edellisen hyväksynnän

peruuttamista sähköpostitse (psophankinta@luvn.fi). Palvelusetelituottajan on tiedotettava Hyvinvointialuetta hyvissä ajoin etukäteen mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan (hankinta@luvn.fi).

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 Kotihoidon palveluseteli ja soveltuvuus

Palveluseteli on yksi mahdollinen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluiden järjestämisen tapa.

Palveluseteleitä käyttävät Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut. Palvelusetelin myöntäjän on varmistettava, että palveluseteli on Asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a § mukaan **kotihoidolla** tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
- 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n mukainen **kotisairaanhoito** on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua.

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jossa palvelun tarve on jatkuvaa (viikoittaista tai päivittäistä) ja kestoltaan yli kaksi kuukautta.

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan tilapäistä palvelutarvetta, joka on kestoltaan enintään kaksi kuukautta.

9.1 Palvelusetelituottajan velvollisuudet

Palvelusetelituottajan velvollisuuksiin kuuluu mm.:

- Asiakkaan hygieniasta ja ravitsemuksesta huolehtiminen, henkisen ja fyysisen vireyden ja kuntoutumisen hoitotyön tukeminen sekä mahdolliset erikoishoidot (esim. erilaiset haavahoidot, hakasten/ ompeleiden poistot ja korvahuuhtelu).
- Yleissiistimisestä huolehtiminen, lakanoiden vaihto, pyykinhuolto, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, näkyvien tahrojen poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti aina mahdollisuuksien mukaan yhdessä Asiakkaan kanssa.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä. Lisäksi turvalaitteiden (mm. turvapuhelimen, palohälyttimen, ovivahdin, hellavahdin) ja asianmukaisten apuvälineiden toiminnan tarkistaminen.
- Palvelusetelituottajan tulee sopia Asiakkaan kanssa avaintenhallinnasta erillisellä kirjallisella sopimuksella.
- Palvelusetelituottaja sitoutuu käyttämään sähköistä ovenavausta, mikäli Hyvinvointialue ottaa sellaisen käyttöön.
- Asuintilojen esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen. Tarvittaessa tulee tehdä lakisääteiset ilmoitukset.
- Palvelusetelituottajan on ilmoitettava välittömästi Hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle Palvelusetelituottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Palvelusetelituottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin
- Palvelusetelituottajan henkilöstöön kuuluvan on tehtävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 741/2023 29§ mukainen ilmoitus
- Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueelle tiedot 29§ mukaisista ilmoituksista sekä toimenpiteistä viipymättä.

- Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Hyvinvointialueelle, jos tällä heittää huoli esimerkiksi mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta tai asiakkaan pärjäämisestä.

9.2 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää Asiakkaalle, joka täyttää hyvinvointialueen kotihoitoon pääsyn kriteerit palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja myönnettyä palveluseteliä tarkastetaan vähintään 12 kk välein tai aina tarvittaessa.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva Asiakas (jolle on jo aiemmin myönnetty kotihoidon palveluseteli ja kotihoidon palvelutarve jatkuu ennallaan), Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva Asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti. Tällöin palvelu käynnistyy Asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

9.3 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Asiakas voi saada tilapäisen kotihoidon palvelusetelin niissä tapauksissa, kun hänelle on tehty palvelutarpeen arviointi ja hän tarvitsee tilapäistä kotihoidon palvelua tai ei toimintakykynsä vuoksi kykene käyttämään terveysaseman palveluja.

Tilapäinen kotihoito voi olla esimerkiksi avustamista leikkauksen jälkeisessä perushoidossa, pienissä hoitotoimenpiteissä tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtumasarja, esimerkiksi silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta.

9.4 Palvelusetelin soveltuvuus

Palvelusetelivaihtoehto soveltuu Asiakkaille, jotka täyttävät kotihoidon asiakkuuden kriteerit, sekä:

- joilla on kykyä itsenäisesti valita Palvelusetelintuottaja,
- joilla on omaisia, jotka auttavat palvelujen koordinoimisessa,
- joiden hoidon tarve on vielä vähäinen ja terveydentila on vakaa,
- jotka tarvitsevat selkeästi määräraikaista apua,
- jotka hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi hyötyvät pienestä hoitoringistä, kuten muistisairaat, mielenterveysasiakkaat ja asiakkaat, joilla on erityistarpeita esim. palvelu omalla äidinkielellä,
- jotka ovat omaishoidon tuen piirissä ja joilla vähäinen ulkopuolinen avuntarve tai
- jotka asuvat yksityisissä palvelutaloissa, joissa on palveluseteli mahdollisuus.

Palveluseteli ei sovellu Asiakkaille,

- joiden hoito edellyttää tiivistä moniammatillista verkostoyhteistyötä, esimerkiksi etenevän pitkäaikaissairauden tai hyvin epävakaa terveydentilan vuoksi,
- jotka itse tai omaistensa turvin eivät ole kykeneväisiä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta tai
- joiden palveluiden tarve ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.

Kotihoidon palveluseteli ei ole asiakkaalle subjektiivinen oikeus, asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Hyvinvointialueen työntekijän on varmistettava, että palveluseteli on Asiakkaan kohdalla toimiva ja Asiakas pystyy itse tai puolesta-asioijan avulla hallinnoimaan palveluseteliä.

Mikäli Palvelusetelituottajalla on omia turva- tai ateriapalveluita, ei niihin myönnetä kotihoidon palveluseteliä.

10 Palvelujen hinnoittelu

10.1 Palvelusetelin arvo

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Setelin arvoon vaikuttaa Asiakkaan talouden koko ja bruttotulot ja kotihoidon tuntien määrä.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteäarvoinen, joten sen arvo on aina sama Asiakkaan tuloista riippumatta.

Palvelusetelin arvo määräytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen voimassa olevan toimielimen päätöksen mukaisesti.

10.2 Hinnoittelun periaatteet

Palvelusetelituottaja ilmoittaa ja ylläpitää hinnastoaan PSOP-järjestelmässä. Hinnat ilmoitetaan alla olevan tuotteistuksen mukaisina tuntihintoina.

Arkisin klo 7–18

Arkisin klo 18–22

Arkisin klo 22–07

Lauantaisin klo 7–18

Lauantaisin klo 18–22

Lauantaisin klo 22–07

Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7–18

Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18–22

Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 22–07

Mikäli Palvelusetelituottaja ei tarjoa palveluita kaikkina tuotteistuksen mukaisina aikoina, niin Palvelusetelituottaja jättää hinnoittelematta ajat, jolloin palvelua ei ole saatavilla.

Hinnat sisältävät välittömän asiakastyön sekä palvelujen tuottamiseen liittyvän välillisen työn (esim. matkat, asiakasyhteenvetojen kirjaaminen, hallinnolliset työt). Hinnat sisältävät myös kaikki työntekijän tarvitsemat välineet ja hygieniatuotteet (esim. työntekijän henkilökohtaiset suojaimet). Hinnat ovat arvonlisäverottomia eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen (Arvonlisäverolaki 34§ ja 37§). Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta muita maksuja tämän käsikirjan mukaisten palvelujen tuottamisesta Omavastuusuuden lisäksi (esim. toimistomaksu, suojavarusteet).

Matka-ajat Asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly Asiakkaalle määriteltyyn palveluaikaan, eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan).

Jos palvelusetelituottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin Asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Hyvinvointialue maksaa Palvelusetelituottajalle palvelusetelituottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

10.3 Hintojen muutokset

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista Asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Hinnan korotusmahdollisuus on kerran kalenterivuodessa.

Hintatietoja ylläpidetään sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP, parastapalvelua.fi), jossa on Palvelusetelituottajien ilmoittamat, Hyvinvointialueen hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohdattaiset hintatiedot. Hyvinvointialue ei ilmoita palvelusetelijärjestelmässä hinnankorotuksista asiakkaalle.

11 Palvelusetelituottajan soveltuvuus

Palvelusetelituottajana voi toimia vain palveluntuottaja, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (jäljempänä valvontalaki, 741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä saman lain 21 §:n mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystalvontuottajan toiminnan aloittamisen tai muutoksen toteuttamisen edellytyksenä on, että palvelutoiminnan rekisteröinnistä tai sen muutoksesta on tehty valvontalain 21 §:ssä tarkoitettu päätös.

Rekisteröityinä palveluina tulee olla kotihoito ja rekisteröinti kotisairaanhoidon.

12 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle

12.1 Yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottajalla tulee olla Palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä Asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen Asiakkaan kanssa on Asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstön tulee arvioida Asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen palvelutarpeen mukaan ja reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin. Lähtökohtana on, että Asiakkaalla on omahoitaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijä - asiakassuhteen.

Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin (STM:n 2024:4 Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027) tai aina voimassa olevaan laatusuositukseen.

- Palvelusetelituottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
- Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon ylläpidosta ja kehittämisestä sekä lakisääteisistä täydennyskoulutuksista.
- Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat tarkkaan määritelty. Työnkuvat on oltava kirjallisessa muodossa ja ne on liitettävä osaksi perehdytystä.
- Myös omahoitajan tehtävät on liitettävä osaksi perehdytystä.
- Palvelusetelituottaja laatii vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelman sekä seuraa toteutuneita koulutuksia. Palvelusetelituottajien tulee lisäksi osallistua Hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin, mikäli Hyvinvointialue niitä tarjoaa. Koulutuksiin osallistumista ei korvata Palvelusetelituottajalle.
- Palvelusetelituottajalta edellytetään hyvää yhteistyötä ja kehittämistä Hyvinvointialueen hyvinvointiteknologisten ratkaisujen käytössä. Hyvinvointialue arvioi Asiakkaan käyntien toteuttamisen teknologisia ratkaisuja käyttäen esim. lääkeautomaatti. Palvelusetelituottaja sitoutuu myös osallistumaan Hyvinvointialueen järjestämiin teknologiaratkaisuihin liittyviin koulutuksiin.

- Palvelusetelituottajalla tulee olla työturvallisuuslain mukaiset asianmukaiset toimitilat, mikäli Palvelusetelituottajalla työskentelee yrittäjän lisäksi muita työntekijöitä. Työntekijöiden käytettävissä on oltava työn luonne ja kesto sekä työntekijöiden lukumäärä huomioon ottaen asianmukaiset henkilöstötilat.
- Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijällä on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti tai muu) Asiakkaan luokse mennessään.
- Palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla käytössään yrityssähköpostiosoite sekä turvasähköposti asiakastietojen välittämiseen.

Palvelusetelituottajan tulee lisäksi huolehtia alla listatuista henkilöstön osamiseen ja ammattitaitoon liittyvistä asioista.

Etähoiva ja teknologiset ratkaisut

Hyvinvointialue arvioi Asiakkaan käyntien toteuttamisen teknologisia ratkaisuja käyttäen (esim. etäkotihoidon ja lääkeautomaatti) ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman.

Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus erillisen neuvottelun ja Sopimuksen mukaan ottaa käyttöönsä etähoivateknologiaa korvaamaan Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia käyntejä. Sopiminen palvelun käyttöönotosta ja käytettävistä laitteista tapahtuu aina Hyvinvointialueen kanssa.

Palvelusetelituottajan toteuttaessa etähoivakäyntejä, Palvelusetelituottajan vastuulla on huolehtia, että käytettävät laitteet ja järjestelmät soveltuvat etähoivan toteuttamiseen. Lisäksi ennen laitteiden ja järjestelmän käyttöönottoa Asiakkaalle, tulee ne hyväksyttää Hyvinvointialueella. Palvelusetelituottajan on selvitettävä Hyvinvointialueelle, missä tiloissa etähoivaa tuotetaan. Hyvinvointialue velvoittaa, että Palvelusetelituottaja tuottaa etäkotihoidon rekisteröintipäätöksessä mainitussa palvelupisteessä.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida etäkotihoidon lain mukaisissa suunnitelmissa (omavalvontasuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma). Hyvinvointialue tarkistaa kyseiset suunnitelmat ennen etäkotihoidon palveluntuottamisen hyväksymistä. Ennen palvelun aloittamista, Palvelusetelituottaja saa tarkemmat ohjeet Hyvinvointialueelta.

Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus hyväksyttää laitteet ja järjestelmä Hyvinvointialueelta, ennen Asiakkaalla arvioitua etäkotihoidon tarvetta. Hyväksynnän jälkeen Asiakkaan on mahdollisuus valita Palvelusetelituottaja, joka pystyy tuottamaan asiakkaalle suunniteltua etäkotihoidon.

Etähoivan ja teknologisten ratkaisujen käyttö on oltava aina Asiakkaan edun mukaista ja tukea Asiakkaan kotona asumista. Etähoivakäynneillä ei kuitenkaan missään tapauksessa voida korvata puuttuvaa henkilöstöresurssia.

Palvelusetelituottajalla on aina mahdollisuus tarjota Asiakkaalle omakustanteisesti hyvinvointiteknologisia palveluita Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta. Asiakas maksaa nämä itse. Palvelusetelituottajan tulee varmistua teknologisten laitteiden sopivuudesta etähoivan käyttöön.

12.2 Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa koskevat vaatimukset

- Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan pätevyyttä.
- Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelua toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus, esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä tulee olla tarvittavat lääkärin allekirjoittamat lääkehoidon luvat voimassa.
- Palvelusetelituottajan tulee uuden Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonasta annettu lain (741/2023) 28 § mukaan tarkistaa 1.1.2024 alkaen työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelunjärjestäjän tai -tuottajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden hoitoa tai muuta huolenpitoa.
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä Palvelusetelituottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot vähintään vuosittain Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Työntekijällä tulee olla laadukkaan hoidon varmistamiseksi vähintään itsenäisen kielitaidon perustaso B2. Palvelusetelituottajalla on vastuu arvioida työntekijän riittävä kielitaito itsenäisen asiakastyön suorittamiseen. Työ edellyttää riittävää suomen tai ruotsin kielen suullista ja kirjallista taitoa. Riittävää kielitaitoa arvioitaessa on huomioitava kirjaaminen sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa kommunikointi. Vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa edellyttää hyviä vuorovaikutus- ja ryhmätyötaitoja. Hyvinvointialueella on oikeus pyytää työntekijöiden kielitodistukset nähtäviksi.

- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan Asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.
- Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla.

12.3 Vastuuhenkilö

- Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on lupaviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Vastuuhenkilön on varmistettava, että lähiesihenkilön työhön on organisoitu riittävästi aikaa.
- Palvelusetelituottajan vastuuhenkilön muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä kirjallisesti Hyvinvointialueelle. Lisäksi vastuuhenkilöiden muuttumisesta on ilmoitettava asianmukaisella tavalla valvontaviranomaiselle.
- Vastuuhenkilön tehtävä ei ole pelkästään hallinnollinen, vaan palveluyksikköön nimetyn vastuuhenkilön on kyettävä tosiasiallisesti johtamaan ja valvomaan palveluyksikön palvelutoimintaa.
- Palvelusetelituottajan vastuuhenkilöltä vaaditaan itsenäinen kielitaito C 1–2. Vastuuhenkilön tulee selvittää monissa vaativissa kielenkäyttötilanteissa ja pystyä ottamaan aktiivisesti osaa yksityiskohtia sisältäviin tilanteisiin. Vastuuhenkilön on pystyttävä johtamaan kokouksia. Vastuuhenkilön tulee ymmärtää yksityiskohtaisesti tekstejä ja kirjoittamaan selkeitä sekä jäsenyksiä tekstejä. Hyvinvointialueella on oikeus pyytää todistus asian todentamiseksi.

12.4 Sijaisten käyttö

Palvelusetelituottajalla on oltava riittävä sairaanhoitajaresurssi asiakasmäärään nähden (myös Sopimukseen perustuva alihankinta soveltuu). Riittävä sairaanhoitajaresurssi on varmistettava myös esimerkiksi loma-aikoina tai muissa poissaolotapauksissa.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus. Sairaanhoidon sijaisena voi tilapäisesti toimia opiskelija, joka on suorittanut 2/3 laillistetun ammattihenkilön tai nimikesuojatun ammattihenkilön opinnoista. Palvelusetelituottaja vastaa sijaisen osaamisen arvioimisesta. Sijaista ei voida laittaa tekemään yksin työtehtäviä, joihin hänellä ei ole osaamista tai jos osaamista ei ole varmistettu. Sijaisen osaamisen varmistamisen jälkeen palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että sijainen on suorittanut opintoihin kuuluvat lääkehoidon opinnot ja suorittanut lääkeluvat. Jos palkattava opiskelija on ulkomaalainen, on Palvelusetelituottajan arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä.

Palvelusetelituottajan on kirjallisesti nimettävä ohjaaja sijaisena toimivalle opiskelijalle. Palvelusetelituottajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajaukset ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, työnantajan on itse arvioitava em. seikat.

12.5 Hoiva-avustajan käyttö

Hoiva-avustajan tehtävissä voi henkilö toimia suoritettuaan hyväksytysti hoiva-avustajan ammatillisen tutkinnon 60 osaamispisteen laajuisen kokonaisuuden. Tutkinto tulee olla suoritettuna kokonaan ennen hoiva-avustajan palkkaamista. Palvelusetelituottajalla on vastuu arvioida hoiva-avustajan ammatillinen osaaminen annettuihin tehtäviin.

Hoiva-avustaja voi suorittaa kotihoidossa tukipalveluihin sisältyviä työtehtäviä itsenäisesti Valviran ohjeistuksen mukaisesti. Näitä ovat ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kauppa- ja asiointipalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Hoiva-avustaja voi tehdä itsenäisiä asiakaskäyntejä silloin, jos ne eivät sisällä lääkehoitoa. Hoiva-avustaja ei saa osallistua lääkehoitoon. Asiakkaan suihkutuksen katsotaan hoivan ja huolenpidon tehtäväksi, joka tulee suorittaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilön toimesta. Hoiva-avustajaa ei katsota sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöksi.

Hoiva-avustaja voi toimia lähihoitajan tai sairaanhoitajan työparina paripaikoissa, jolloin Asiakkaan hygienian hoitamiseen osallistuminen on mahdollista. Tällöin kuitenkin vastuu kyseisestä tehtävästä on lähihoitajalla/sairaanhoitajalla.

Hoiva-avustajan on pystyttävä ohjaamaan ja avustamaan asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa suomeksi ja/tai ruotsiksi sekä huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan. Tehtävien hoitamisessa tarvitaan oma-aloitteisuutta ja vastuullisuutta. Hoiva-avustajan kielitaitovaatimukset ovat samat kuin muun henkilökunnan.

12.6 Oppisopimusopiskelijat

Palvelusetelituottaja vastaa oppisopimusopiskelijan osaamisen arvioimisesta. Oppisopimusopiskelijalla tulee olla nimetty ohjaaja ja oppisopimusopiskelijan tulee saada tarvitsemaansa ohjausta ja tukea. Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että oppisopimusopiskelijalla on aina vuorossa nimetty ohjaaja. Oppisopimusopiskelija ei voi työskennellä yksin ensimmäisen vuoden aikana. Oppisopimusopiskelijaa ei voida laittaa tekemään työtehtäviä, joihin hänellä ei ole osaamista tai jos osaamista ei ole

varmistettu. Palvelusetelituottaja vastaa opiskelijoistaan ja asiakkaiden saaman hoidon turvallisuudesta ja laadusta. Palvelusetelituottajan vastuulla on arvioida oppisopimusopiskelijan osaaminen ja osoittaa hänelle vain sellaisia työtehtäviä, joihin hän on saanut huolellisen perehdytyksen ja joista hän suoriutuu oman osaamisensa mukaisesti.

Palvelusetelituottajan vastuulla on ennen oppisopimusopiskelijan itsenäistä työntekoa arvioida oppisopimusopiskelijan osaaminen ja osoittaa hänelle vain sellaisia työtehtäviä, joihin hän on saanut huolellisen perehdytyksen ja joista hän suoriutuu oman osaamisensa mukaisesti. Oppisopimusopiskelijan osaamisen varmistamisen jälkeen palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että oppisopimusopiskelija on suorittanut opintoihin kuuluvat lääkehoidon opinnot ja suorittanut lääkeluvat. Oppisopimusopiskelijoiden kielitaitovaatimukset ovat samat kuin muun henkilökunnan.

12.7 Työharjoittelussa olevat opiskelijat

Palvelusetelituottajan on kirjallisesti nimettävä ohjaaja työharjoittelussa olevalle opiskelijalle. Palvelusetelituottajan vastuulla on työharjoittelija opiskelijan osaamisen arvioiminen, varmistaminen, perehdyttäminen sekä ohjaaminen. Palvelusetelituottaja voi osoittaa hänelle sellaisia työtehtäviä, joihin hän on saanut huolellisen perehdytyksen ja joista hän suoriutuu oman osaamisensa mukaisesti. Työharjoittelussa oleva opiskelija ei voi tehdä asiakaskäyntejä itsenäisesti.

13 Palvelusetelituottajana toimiminen

Palvelusetelituottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän käsikirjan mukainen. Palvelun sisältöä on kuvattu kohdassa 9 (Kotihoidon palveluseteli ja soveltuvuus). Palvelu perustuu Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Palvelusetelituottaja tuottaa laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon Asiakkaan etu, toivomukset ja mielipide sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan ja Hyvinvointialueen kanssa on sovittu. Palvelua tuotetaan Palvelusetelituottajan laatiman ajantasaisen omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee huolehtia, että Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisessä palvelusopimuksessa on kirjattuna takuukäytännöt (esim. toteuttamattomien käyntien korvaaminen).

Palvelusetelituottajalla tulee olla laadittuna Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen

omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta annetun määräyksen (V/42106/2023) mukainen omavalvontasuunnitelma. Palvelusetelituottajan tulee omavalvontasuunnitelmassa kuvata yksikön toimintaa konkreettisesti ja sen tulee kuvata yrityksen sen hetkistä tilannetta. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää valvontalain (741/2023) mukaisesti.

Palvelusetelituottaja sitoutuu liittymään Hyvinvointialueen ylläpitämälle sähköiselle viestintäalustalle. Palvelusetelituottaja sitoutuu seuraamaan alustaa säännöllisesti ja aktiivisesti. Hyvinvointialueen viestintä palvelusetelituottajille tapahtuu pääasiallisesti sähköisen alustan kautta ja sieltä on saatavilla ajantasaiset ohjeistukset sekä muu ajantasainen tieto Palvelusetelituottajalle.

13.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen Asiakas, jolle on myönnetty kotihoidon palveluseteli, on yhteydessä Palvelusetelituottajaan. Asiakas antaa Palvelusetelinsä tunnisteiden, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnisteiden avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selvittää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten lisäpalvelujen erot. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava uudesta palveluseteliasiakkaasta Hyvinvointialueen kotihoidon ostopalveluyksikön hoitokoordinaattoreille salatulla sähköpostilla (ostopalvelunhoitokoordinaattorit@luvn.fi). Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä. Palvelusetelituottaja ja Asiakas tulee laatia asiakaskohtaisen sopimuksen ennen palvelun aloittamista.

Kotihoidon palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulee toteuttaa Asiakkaan kotona tai sitä vastaavassa asumisympäristössä. Palvelusetelipalvelua ei voi tuottaa asiakkaalle, joka on esim. sairaalassa tai lyhytaikaishoidossa.

Asiakkaan joutuessa sairaalaan, Palvelusetelituottajalla on oikeus laskuttaa Hyvinvointialuetta ensimmäisen hoitovuorokauden osalta Asiakkaalle suunnitellusta palveluajasta. Mikäli Asiakkaan sairaalajakso kestää yhtäjaksoisesti yli kaksi viikkoa, on Palvelusetelituottajalla oikeus irtisanoa asiakkuus, asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa irtisanomisesta myös salatulla sähköpostilla Hyvinvointialueen kotihoidon ostopalveluyksikön hoitokoordinaattorille.

Perumatta jääneen tai liian myöhään perutun kotikäynnin laskutuksesta, on Palvelusetelituottaja sovittava etukäteen Asiakkaan kanssa. Hyvinvointialue

ei korvaa Palvelusetelituottajalle em. käyttämättömistä tai peruuttamattomista käynneistä koituvia kustannuksia, eikä vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

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.

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.

13.2 Vaaditut lisätiedot PSOP-järjestelmässä

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

- millä kielillä palvelua on tarjolla
- minkä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnan/kuntien alueella palvelua on tarjolla.

Hinnaston lisätietoihin kirjataan ainoastaan nämä tiedot seuraavan esimerkin mukaisesti.

Esimerkki:

Palvelukielet: suomi, ruotsi

Toiminta-alue (Soteri-rekisteröinnin mukaan): Hanko, Raasepori

Kohdassa 7 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) mainittujen selvitysten lisäksi Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Palvelusetelijärjestelmään seuraavat voimassa olevat asiakirjat ilmoittautumisen yhteydessä sekä aina jos tietoihin on tullut muutoksia:

- AVI:n tai Valviran päätös yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin merkitsemisestä / Soterin rekisteriote merkitsemisestä sosiaalipalvelujen tuottajaksi
- AVI:n tai Valviran päätös yksityisten terveystietopalveluiden antajien rekisteriin merkitsemisestä / Soterin rekisteriote merkitsemisestä terveystietopalvelujen tuottajaksi
- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- tietosuojaseloste
- vastuuhenkilön tutkintotodistus

- ajantasainen listaus Palvelusetelituottajan käyttämistä alihankkijoista (dokumentti nimetään Yrityksen nimi_Alihankkijat_pvm)
- lääkehoitosuunnitelma

13.3 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen PSOP-järjestelmään

Palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta.

Tapahtumat tulee kirjata järjestelmään viimeistään viiden päivän sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta. Mahdolliset Asiakkaan palveluajan tuntiylityksistä johtuvat selvitykset tulee toimittaa Hyvinvointialueelle viipymättä. Edellisen kuukauden tapahtumakirjaukset tulee kuitenkin kirjata viimeistään kuukauden 4. päivää edeltävänä arkipäivänä.

Kotihoidon toteuttaminen kirjataan palvelutapahtumaksi toteutuneen keston mukaisesti. Palvelusetelituottajan saama minimilaskutus on 15 minuutin mukainen, kun palvelu annetaan Asiakkaan kotona. Käynnin keston ollessa yli 15 minuuttia, palvelusetelituottajalle maksetaan käynnin tosiasiallisen keston mukaisesti. Mikäli Asiakkaan palvelu on sovittu toteutettavaksi etähoivana, laskutus tapahtuu aina toteutuneen palveluajan mukaan, ilman minimilaskutusta.

Mikäli Asiakkaalla on lääkkeiden koneellinen annosjakelu Palvelusetelituottajan järjestämänä, kirjaa Palvelusetelituottaja annosjakelusta 2h/kk arkituntihinnalla PSOP-järjestelmään. Näin palvelusetelituottaja saa korvauksen Asiakkaan lääkehoidon hoitamiseen liittyvistä kustannuksista.

Palvelusetelituottajan saama minimilaskutus on aina toteuman mukainen, kun palvelu annetaan Asiakkaalle palvelutalossa siten, että palvelun antaa palvelutalossa vakituisesti toimiva palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Mikäli Palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat korjaustoimenpiteitä, Hyvinvointialueella on oikeus periä Palvelusetelituottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut 50€/h.

Mikäli Palvelusetelituottaja ylittää Asiakkaalle myönnetyn tuntimäärän, nousevat tuntimäärän ylittävät tapahtumakirjaukset Hyvinvointialueelle manuaaliseen tarkastukseen. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen voi siirtyä tapahtumakirjausten ja ylitysten osalta kuukaudella eteenpäin, mikäli hyvinvointialue ei ehdi manuaalista tarkistusta suorittamaan ennen tilityspäivää viivästyneiden tapahtumakirjausten vuoksi.

Palvelusetelituottajan on kirjattava Asiakkaan palveluajan ylityksestä johtuvat selvitykset Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään reaaliaikaisesti. Hyväksyttävä syy ylitykselle voi olla esim. Asiakkaan kaatuminen, äkillinen terveydentilanmuutos, tai muu ennakoimaton hoitoon liittyvä asia. Mikäli kirjausta ei ole tehty reaaliaikaisesti ja/tai ylityksen syy ei ole hyväksyttävä, ylitykset hylätään automaattisesti.

13.4 Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmää koskevat velvollisuudet ja kirjaaminen

Palvelusetelituottajan tulee kirjata Asiakkaan käynnit käyntikohtaisesti omaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on välillistä asiakastyötä ja sisältyy Palvelusetelituottajan ilmoittamaan tuntihintaan.

Palvelusetelituottajalla on nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö sekä tietosuoja-asioista vastaava henkilö.

Käyntikohtaiseen kirjaamiseen kuuluu:

- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä Asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon ja hoivan osalta käyntikohtaisesti.
- Asiakkaan jokainen käynti tulee kirjata asiakastietojärjestelmään, sisältäen käynnin sisällön, käynnin toteuttajan tiedot, sekä tiedot Asiakkaan toimintakyvystä ja voinnista.
- Tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen siten, että niistä ilmenee käyntien kesto toteuman mukaan, sekä kellonajat.
- Palvelusetelituottajan tulee kirjata Asiakkaan käyntitapahtumista palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot omaan asiakastietojärjestelmäänsä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023).

Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä

Palvelusetelituottajan tulee kirjata hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään vähintään viikoittain koosteen tai arvion Asiakkaan toimintakyvystä sekä raportoida äkillisistä voinnin muutoksista. Viikkokirjaukset on tehtävä säännöllisesti kerran viikossa, ja kaikki muutokset Asiakkaan toimintakyvyssä on merkittävä järjestelmään viipymättä.

Palvelusetelituottajan laiminlyödessä vaadittujen kirjauksien tekemisen Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään, on Hyvinvointialueella oikeus esittää reklamaatio Palvelusetelituottajalle puuttuvista tai puutteellisista kirjauksista.

Palvelusetelituottajaa veloitetaan käymään hyvinvointialueen osoittamat koulutukset asiakastietojärjestelmän käyttöön. Palvelusetelituottajan esihenkilön vastuulla on hakea käyttäjätunnukset ja tietoturvasitoumukset työntekijöille hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti sekä varmistaa heidän osaamisensa liittyen kirjaamisen sisältöön ja järjestelmän käyttöön.

Palvelusetelituottajien tulee sitoutua käyttämään Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmää sen määrittelemien käyttöoikeuksien laajuudessa. Palvelusetelituottajilla tulee olla mahdollisuus Internet-yhteyden käyttöön ja laitteisiin, jolloin mahdollistuu asiakastietojärjestelmän käyttö. Palvelusetelituottajalle ei aiheudu muita kustannuksia Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että ennen käyttäjätunnusten saamista työntekijät ovat toimittaneet tietoturvasitoumuksen Hyvinvointialueelle. Mikäli tietoturvasitoumusta ei ole toimitettu, ei käyttäjätunnuksia luovuteta työntekijälle. Hyvinvointialue seuraa Palvelusetelituottajien osallistumista Hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin, käyttäjätunnusten hakemista sekä viikkokirjaamista. Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä on Palvelusetelituottajan käytössä sen ajan, kun Palvelusetelituottaja tuottaa kotihoitopalvelua Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan Hyvinvointialueelle, mikäli Palvelusetelituottajan työntekijä, jolle on myönnetty Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään tunnus, lopettaa tai on pidemmällä vapaalla (yli 3kk), jotta Hyvinvointialue voi sulkea tai ottaa pois käytöstä tunnuksen. Mikäli Palvelusetelituottaja ei ilmoita edellä mainituista muutoksista, on Hyvinvointialueella oikeus laskuttaa Palvelusetelituottajaa käyttämättömistä tunnuksista 40 € /kk /tunnus siltä ajalta, kun tunnuksen ovat olleet käyttämättömiä.

Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmä

- Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että viimeistään ensimmäisen Asiakkaan vastaanottamisen yhteydessä palvelusetelituottajalla on oltava käytössä asiakastietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä (Astori).
- Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että palvelusetelituottajan käyttämä asiakastietojärjestelmä on Kanta-yhteensopiva viimeistään säädetyssä ajassa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 määrittää, milloin asiakastietojärjestelmien on oltava Kanta-yhteensopivia.
- Palvelusetelituottajalla, joka käyttää Palveluntuotannossa omaa asiakastietojärjestelmää tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen

dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

- Palvelusetelituottajalla tulee olla tietoturvasuunnitelma ja rekisteriselosteet käytössään.
- Kirjausten todenmukaisuus on tarvittaessa pystyttävä todistamaan (esimerkiksi käyntien kesto).
- Hyvinvointialue voi tarvittaessa pyytää Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmästä raportin Asiakkaalle suunniteltujen ja toteutettujen palvelujen kestosta ja kestojen poikkeavuuksista.
- Palvelusetelituottaja sitoutuu, että Palveluja annettaessa ja asiakas/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

13.5 Hoito- ja palvelusuunnitelma

- Palvelusetelituottaja seuraa Asiakkaan palvelutarvetta ja sitoutuu yhteistyöhön Hyvinvointialueen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseksi.
- Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan Hyvinvointialueen, Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan yhteistyönä vähintään puolivuositain sekä aina Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.
- Palvelusetelituottajan tulee päivittää yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma myös palvelusetelituottajan omaan asiakastietojärjestelmään.

13.6 Väliarviointikäyntiin valmistautuminen

Kotihoidon palvelusetelipalvelun asiakkaille tehdään väliarviointi kotikäyntinä pääsääntöisesti kuuden (6) kuukauden välein tai voinnin muuttuessa. Hyvinvointialueen ostopalveluyksikön hoitokoordinaattori sopii Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa väliarvioinnin ajankohdan ja ilmoittaa sen Palvelusetelituottajalle.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia, että paikalla on Asiakkaan omahoitaja. Palvelusetelituottaja/omahoitaja varmistaa, että Asiakkaan RAI-arviointi ei saa olla yhtä (1) kuukautta vanhempi. Mukana käynnillä tulee olla Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmästä ja Palvelusetelituottajan/omahoitajan tulee olla perehtynyt Asiakkaan kokonaistilanteeseen. Väliarviointia ei voi laskuttaa erikseen.

Hyvinvointialue vastaa väliarviointikirjauksen tekemisestä ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä. Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että hoito- ja palvelusuunnitelmat on päivitetty myös Palvelusetelituottajan omaan asiakastietojärjestelmään.

13.7 RAI-arvioinnit ja toimintakyvyn muutokset

Hyvinvointialue edellyttää Palvelusetelituottajaa käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvien osien. Palvelusetelituottajan tulee liittyä käyttämään Hyvinvointialueen käytössä olevaa Raisoft.net-ohjelmistoa. Hyvinvointialue maksaa ohjelmiston käytön.

Hyvinvointialue tekee ensimmäisen RAI-arvioinnin uusille Asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Tämän jälkeen Palvelusetelituottaja on vastuussa siitä, että RAI-arvioinnit ovat ajantasaisia. RAI-arvioinnit tulee tehdä Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti 1-6kk kuluttua väliarvioinnin yhteydessä tai Asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Arvioinnin tekee omahoitaja moniammatillista tiimiä hyödyntäen. RAI-arvioinnista saatua tietoa hyödynnetään hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä.

RAI-arviointi tulee tapahtua Asiakkaan luona, ja sen tekemisestä voi Palvelusetelituottaja laskuttaa PSOP-järjestelmässä "RAI-arviointi 1 tunti". Laskutus tehdään PSOP-järjestelmässä asiakaskohtaisesti Hyvinvointialueen antaman kappalehinnan mukaisesti.

RAI-arvioinnin laskutuksen edellytyksenä on, että RAI-arvioinnit on tehty Hyvinvointialueen RAI-ohjelmistoon. Palvelusetelituottaja vastaa henkilöstönsä RAI-järjestelmään liittyvästä koulutuksesta ja osaamistasosta seuraavasti:

- Yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee käydä THL:n verkkokoulutuksen osiot RAI-arviointi ja RAI-välineistö.
- Yksikön RAI-vastaavien ja esihenkilöiden pitää käydä RAI-vertailukehittäminen ja TIKU-vertailutiedon tarkastelu.
- Yksikön työntekijöiden, jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee suorittaa RAI-ohjelmiston sisällä yksikön käytössä olevan RAI-instrumentin (iRAI-LTCF tai iRAI-HC ja MNA) verkkokurssi.
- Suoritetuista koulutuksista tulee olla todistukset.
- Palvelusetelituottajan vastuulla on, että RAI-arvioinnit tehdään säännöllisesti ja että arvioinnit on lukittu kaksi kertaa vuodessa tapahtuvaa THL:n

tiedonsiirtoa varten.

- Todistukset koulutuksista tulee toimittaa Hyvinvointialueelle käyttäjätunnushakemuksen yhteydessä. Todistukset voidaan tarkistaa valvontakäynnillä.
- Hyvinvointialueella on käytössään RAI-ohjelmiston sisällä ilmainen verkkokurssi, jota myös Palvelusetelituottajat pystyvät hyödyntämään henkilöstönsä koulutuksessa.
- RAI-vastaavia suositellaan yksikössä olevan useampi, jotta esimerkiksi yritysten tunnusten hallinta on turvattuna toiminnassa poissaoloista huolimatta.

RAI-alilisenssisopimus

Palvelusetelituottajalla tulee olla oma erillinen THL:n kanssa tehtävä RAI-alilisenssisopimus. Palvelusetelituottajan tulee täyttää ja allekirjoittaa RAI-välineistön maksuton alilisenssisopimus sekä nimetä organisaatioonsa RAI-yhteyshenkilö ja täyttää THL:lle RAI-yhteystietolomake.

13.8 Lääkärihoitovastuu, lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Palvelusetelituottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman STM:n oppaan "Turvallinen lääkehoito" mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa Hyvinvointialueen laatimaa lääkehoitosuunnitelmaa niiltä osin, kun se poikkeaa STM:n oppaasta (mm. lääkehoitoluvat). Asiakkaan lääkehoidon tarve on kuvattu hoito- ja palvelusuunnitelmassa, jonka mukaisesti Palvelusetelituottaja järjestää lääkehoidon. Lääkehoitosuunnitelma on päivitettävä vuosittain sekä sen hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri.

Palvelusetelituottaja noudattaa yleisesti hyväksyttyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito -suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

Kotihoidossa Asiakkaan lääkärihoidosta vastaa joko kotihoidon lääkäri, terveysaseman lääkäri tai muu lääkäri. Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina Palvelusetelituottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palvelusetelituottajan vastaa hoidon aikana Asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä Asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

Mikäli kyseessä on kotihoidon lääkärin seurantakäynti: Palvelusetelituottajan edustaja huolehtii kotihoidon lääkärin seurantakäyntiin liittyvistä valmisteluista ja Asiakkaan vastuuhoidtaja tai sairaanhoitaja on mukana kotikäynnillä. Lääkärin seurantakäyntiä ei voi laskuttaa erikseen.

Valmistautuminen kotihoidon lääkärin seurantakäyntiin:

- Sairaanhoitaja/omahoitaja perehtyy Asiakkaan lääketieteellistä selvittelyä tai hoidon muutoksia vaativiin hoidollisiin tarpeisiin hyödyntäen RAI-arviointia.
- Sairaanhoitaja/omahoitaja selvittää lausuntotarpeiden (esim. hoitotuki ja edunvalvonnan tarve).
- Hoitoon osallistuvia omaisia informoidaan etukäteen lääkärin käynnistä ja Asiakkaan luvalla mahdollistetaan osallistuminen määräaikaistarkistukseen.
- Ajantasaiset seurannat lääkärin nähtäville (RR, paino/MNA, MMSE, GDS15 ja erikseen sovitut muut mittarit)

Valmistautuminen kotihoidon lääkärin paperikiertoon:

- Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa lääkärille uudesta/siirtyneestä kotihoidon asiakkuudesta ja sopia paperikierron aloituksesta
- Paperikierto noin 3 kk välein
- Sairaanhoitaja perehtyy Asiakkaan kokonaistilanteeseen (toimintakyky, liikkuminen, perussairaudet, lääkitykset, ajankohtaiset vaivat/oireet, potilaan/omaisen huolenaiheet)
- Tarkistaa onko aiemmin tehdyt suunnitelmat toteutuneet ja mikäli eivät, on suunnitelmaa ryhdyttävä toteuttamaan ja tästä on raportoitava lääkärille
- Tarkistaa onko mittaustulokset tavoitteissa/viitearvoissa ja mikäli eivät, niin siitä raportoitava lääkärille
- Paperikierrolla käsitellään mahdolliset voinnin muutokset ja ajankohtaiset vaivat/oireet/huolenaiheet mahdolliset poikkeavat seurantamittaustulokset ja tarkistetaan, onko potilaan kokonaistilanne ja jatkosuunnitelma selkeä ja onko ajankohtaista sopia esim. kotikäynti.

Palvelusetelituottajan sairaanhoitaja on velvollinen ilmoittamaan Hyvinvointialueelle kotihoidon lääkärin asiakkuudessa olevien asiakkaiden lääkemuutoksista esim. erikoissairanhoidosta määrätyt lääkkeet. Hyvinvointialue päivittää Asiakkaan lääkelistan asiakastietojärjestelmään.

Puoliakuuteissa päivystyksellisissä tilanteissa liikkuva sairaala korvaa potilaan käynnin päivystyspoliklinikalla. Liikkuva sairaala LiiSa toimii ympärivuorokautisesti. Kotihoidon Palvelusetelituottajan tulee perehtyä LiiSan konsultointiohjeeseen, jossa kerrotaan, miten hoitajan on hyvä valmistautua ennen LiiSan soittoa. Ohje löytyy Hyvinvointialueen ylläpitämältä sähköiseltä viestintäalustalta.

Palvelusetelituottaja huolehtii Asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Jos Asiakkaalla on kaksi tai enemmän säännöllisessä käytössä olevaa annosjakeluun soveltuvaa lääkettä, ensisijainen tapa toteuttaa lääkkeiden annosjakelu on koneellinen annosjakelu. Koneellisen annosjakelun käyttäminen on perusteltua lääketurvallisuudella.
- Jos Asiakkaalla on lääkkeiden annosjakelun tarve, Palvelusetelituottaja suunnittelee palvelusetelin hoito- ja palvelusuunnitelmaan apteekin annosjakelua 2 tuntia kuukaudessa. Palvelusetelituottaja tekee yhdessä Asiakkaan kanssa annosjakelusopimuksen apteekkiin ja Palvelusetelituottaja maksaa annosjakelun kustannukset.
- Asiakkaalle ei saa tulla lisäkustannuksia annosjakelusta. Asiakas maksaa itse apteekkiin lääkekustannukset. Asiakas maksaa annosjakelusta palvelusetelin omavastuuosuudessaan, koska palvelusetelin palvelutunteihin lisätään tuo 2 h/kk lääkehoitoa. Näin Palvelusetelituottaja saa korvauksen apteekin annosjakeluun liittyvistä kustannuksista.
- Palvelusetelituottajan tulee huolehtia reseptien uusimisesta ja apteekissa asioimisesta.
- Palvelusetelituottajan osalta kokonaisvastuu lääkehoidon toteutumisesta on Palvelusetelituottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla.
- Tämän lisäksi Palvelusetelituottajan tulee huolehtia Asiakkaan oireiden tarkkailemisesta (mm. kaatuminen, huimaus ja sekavuus) sekä muistin ja henkisen tilan tarkkailemisesta (esim. MMSE tai muilla testeillä).
- Palvelusetelituottajan on myös huolehdittava kotihoidon lääkärin määräämien näytteiden ottamisesta ja laboratorioon viemisestä. Palvelusetelituottajan vastuulle kuuluu myös varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituksi ja Asiakas saa jatkohoito-ohjeet. Palvelusetelituottaja voi laskuttaa 30 minuuttia/ lähete.
- Palvelusetelituottaja tulee myös huolehtia laboratorioajan varaamisesta niille, joilla ei ole kotihoidon lääkärin asiakkuutta.
- Palvelusetelituottaja vastaa itse näytteidenottoon tarvittavista välineistä ja tarvikkeista.
- Näytteenottajalta vaaditaan sosiaali- ja terveystieteen koulutus (sairaanhoitaja/terveydenhoitaja).
- Palvelusetelituottajan tulee kouluttaa työntekijät tehtävän hoitamiseen ja varmistettava työntekijöiden näytteidenoton osaaminen säännöllisesti.
- Palvelusetelituottajalle kuuluu myös rokotuksista huolehtiminen, jos sopimuskauden aikana tietojärjestelmät mahdollistavat tämän.

Palvelusetelituottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet ja ylläpitää ajantasaista laiterekisteriä lääkinnällisistä laitteista.

Palvelusetelituottajalla tulee olla käytössään seuraavat välineet ja ne sisältyvät tuntihintaan:

- Hoitotyön toteuttamisessa tarvittavat henkilökunnan suojarusteet; esimerkiksi suojakäsineet, kengänsuojat ja suojaesiliinat sekä tarvittaessa suusuojat, lisäksi hoitotoimenpiteiden yhteydessä mahdollisesti tuleva jätteen lajitteluun ja taltiointiin tarvittava välineistö
- Palvelusetelituottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, vaaka, verensokerimittari, haavanhoidon perusvälineistö, kuumemittarit, INR-välineistö (laite ja liuskat).
- Tarvittaessa vaaka painonseurantaan väliaikaisesti, jos Asiakas ei ole tehnyt vielä itse hankintaa
- Akuutit haavahoitotarvikkeet, kunnes Asiakas saa tilattua ne omakustanteisesti esimerkiksi apteekista tai hoitotarvikepalvelun kautta
- Palvelusetelituottajalla tulee olla kyky ABCDE- arvioinnin tekemiseen ja NEWS-pisteiden laskemiseen.

Asiakkaalle maksuttomat hoitotarvikkeet: Palvelusetelituottaja huolehtii/ tukee, että Asiakas/ puolesta-asioija tilaa tarvittavat hoitotarvikkeet Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Sovittaessa Palvelusetelituottaja huolehtii tilauksen tekemisestä. Hyvinvointialue tilaa maksuttomat haavanhoitotarvikkeet.

13.9 Rokottaminen

Kotisairaanhoido käsittää myös rokotukset, joka edellyttää rokotuskoulutuksen ja -luvat saanutta henkilöä. Hyvinvointialue ohjaa ja suosittelee, että Palvelusetelituottaja rokottaa (kausirokotukset) omat Asiakkaansa Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Kun Palvelusetelituottajan lääkehoitoon kuuluu rokotustoiminta, terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tulee olla lääkäri. Tämä perustuu STM:n asetukseen rokotustoiminnasta (146/2017), jonka 6 §:n mukaan lääkäri vastaa rokotustoiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta. Osallistuminen vaativaan lääkehoitoon kuten rokottamiseen, edellyttää työntekijältä aina henkilökohtaista lupaa. Niiden Palvelusetelituottajien kohdalla, joilla palveluista vastaava johtaja ei ole lääkäri, rokotustoiminnasta vastaa Hyvinvointialueen määrittelemä lääkäri. Tällöin Palvelusetelituottajan tulee toimittaa vastuulääkärin hyväksymä lääkehoidon suunnitelma sekä lääkärin allekirjoittamat lääkehoidon luvat (rokotuksista vastaavilta henkilöiltä) rokotustoiminnasta vastaavalle henkilölle.

Mikäli Palvelusetelituottaja huolehtii Asiakkaan kausirokotuksista, tulee siitä sopia Hyvinvointialueen kanssa. Palvelusetelituottajan tulee huomioida rokotteiden tilaaminen, säilytys, välineet ja tilastointi Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään. Palvelusetelituottaja saa laskuttaa Hyvinvointialuetta PSOP-järjestelmässä tuottajan ilmoittaman arkituntihinnan mukaan 15min/per rokotettava Asiakas.

14 Häiriö- ja poikkeustilanteet

Palvelusetelituottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeustilanteissa. Normaaliolojen häiriötilanteet ovat tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen, mitkä ovat esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat ja työtaistelut. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Palvelusetelituottajan on varmistettava, että jatkuvuudenhallintasuunnitelma on laadittu ennen ensimmäisen Asiakkaan vastaanottamista.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteensovittaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palvelusetelituottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

Palvelusetelituottaja on osallistuttava Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa poikkeustilanteiden järjestelyihin ja noudattaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeita. Palvelusetelituottajalla on myös itse velvollisuus välittömästi ilmoittaa Hyvinvointialueelle huomattessaan uhkaavan häiriön.

15 Palvelun laatu

15.1 Palautteet ja reklamaatiot

Asiakkaat voivat antaa Palvelusetelituottajan tuottamasta palvelusta palautetta suoraan Palvelusetelituottajalle tai Hyvinvointialueen sähköisen

palautepalvelun kautta (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta>).

Asiakkaan tulee ensisijaisesti antaa palautetta tai tehdä reklamaatio suoraan Palvelusetelituottajalle. Asiakkaan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle havaitsemastaan virheestä tai palvelun viivästyemisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai viivästyksen. Palvelusetelituottajan on vastattava asiakkaalle viipymättä, kuitenkin viimeistään kalenterikauden kuluessa kirjallisesti. Palvelusetelituottajan tulee kerätä systemaattisesti saapuneet palautteet ja reklamaatiot sekä pyydettäessä toimittaa ne Hyvinvointialueelle. Jos Hyvinvointialue pyytää selvityksiä palautteisiin, reklamaatioihin tai muistutuksiin liittyen, Palvelusetelituottajan on annettava pyydetyt selvitykset Hyvinvointialueen asettamassa määräajassa.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus ilmoittaa Hyvinvointialueelle välittömästi kirjallisesti Asiakkailtaan tulleista Palvelusetelitoimintaa koskevista palautteista, reklamaatioista ja muistutuksista sekä mahdollisista muille tahoille tehdyistä vahinkoilmoituksista samoin kuin niitä koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Hyvinvointialue ei vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Asiakasta reklamoinnin aiheuttaneesta tapahtumasta. Hyvinvointialue ei maksa Palvelusetelituottajalle korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio, tai maksettu korvaus voidaan periä takaisin.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä mainittu muistutus johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies). Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa. Erimielisyystilanteissa Asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys Palvelusetelituottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Myös Hyvinvointialue voi reklamoida Palvelusetelituottajalle palvelun puutteista ja muusta sopimuksen vastaisesta toiminnasta kirjallisesti. Palvelusetelituottaja on velvollinen vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti. Ellei

reklamaatiossa ole ilmoitettu vastaus- sekä korjausaikaa, tulee Palvelusetelituottajan antaa kirjallinen vastaus sekä korjata toimintansa kohtuullisen ajan sisällä.

Palvelusetelituottaja voi toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyitä. Palvelusetelituottaja toimittaa keräämänsä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset pyydettäessä Hyvinvointialueelle. Palvelusetelituottajan tulee hyödyntää tuloksia toimintansa kehittämisessä. Palvelusetelituottajan on velvollisuus ilmoittaa Hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

Hyvinvointialue voi myös tehdä asiakastyytyväisyyskyselyitä ja niiden palvelusetelituottajakohittaiset tulokset voidaan julkaista. Palautetta tulee käyttää Palvelusetelituottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

15.2 Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointialueen lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus Asiakkaan saaman palvelun laadusta. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä käsikirjan määräykset. Palvelusetelituottaja vastaa toimintansa laadusta ensisijaisesti itse.

Palvelusetelituottajan tulee seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista. Seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava ja Palvelusetelituottajan on tehtävä seurannasta selvitys. Seurannan perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän (4) kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluysikössä. Palveluysikön omavalvontasuunnitelma on pidettävä ajantasaisena. Jos palveluysikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, pitää päivitykset tehdä omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottajan kelpoisuutta arvioidaan ja valvotaan palveluntuottajan hakeutuessa Palvelusetelituottajaksi. Arviointi tapahtuu lähetettyjen asiakirjojen ja tarvittaessa Palvelusetelituottajalle tehtävän haastattelun perusteella. Puutteelliset asiakirjat tai haastattelu voi olla peruste hakemuksen hylkäämiselle.

Hyvinvointialueella on oikeus saada Palvelusetelituottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäynnösten estämättä palvelun asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueella on

lisäksi oikeus tarkastaa Palvelusetelituottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä Palvelusetelituottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. Palvelusetelituottaja sallii Hyvinvointialueen suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Palvelusetelituottajan on myötävaikutettava ohjaus- ja valvontatoimenpiteiden toteuttamiseen ja vastattava Hyvinvointialueen tietopyyntöihin viivytyksettä. Palvelusetelituottaja on velvollinen toimittamaan Hyvinvointialueen pyynnöstä mm. seuraavia tietoja: tiedot tuotetun palvelun sisällöstä ja laadusta, henkilöstön resurssoinnista, palvelun ja hoidon organisoinnista sekä palveluihin ja hoitoon pääsyn toteutumisesta. Tietopyyntöihin vastaamisesta ei voi veloittaa maksua.

Hyvinvointialue tekee Palvelusetelituottajille valvontaa ohjaus- ja valvontakäynteinä. Valvontakäynneillä käydään läpi mm. henkilöstön pätevyys- ja lupatodistukset, palautteet ja reklamaatiot sekä omavalvontasuunnitelma ja laadunvalvonta. Palvelun omavalvonnan, laadun ja vaikutusten seurantamittareina käytetään: Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehtävää selvitystä ja selvityksessä havaittuja muutoksia, RAI-arvioinnin mittareita, ja asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa Palvelusetelituottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palvelun laatua arvioidaan saatujen palautteiden, Palvelusetelituottajan asiakirjojen (esim. omavalvontasuunnitelman), tehtyjen toimintakykymit-tari tulosten, asiakastietojärjestelmästä saatujen tietojen perusteella sekä Hyvinvointialueen asiakkaille tekemien asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Hyvinvointialue voi julkaista muun muassa internetissä palvelua koskevia sijainti-, toiminta- ja laatutietoja Palvelusetelituottajakohtaisesti.

Mikäli Hyvinvointialue havaitsee valvonnassa palveluntuotantoon liittyviä epäkohtia tai puutteita, Palvelusetelituottajan on Hyvinvointialueen niin vaatiessa korjattava mainittu epäkohta tai puute Hyvinvointialueen asettamassa määräajassa. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, virheet tai puutteet tulee korjata välittömästi. Mikäli palvelusetelituottajalla on kesken oleva epäkohdan- tai puutteen selvittely palvelusetelituottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti hyvinvointialueelle toiminnan ja palvelujen muutoksista sekä lopettamisesta.

15.3 Seuraamukset käsikirjan ehtojen rikkomisesta

Palvelusetelituottajan rikkoessa tämän dokumentin periaatteita, on Hyvinvointialueella oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

Kirjallinen reklamaatio

Mikäli Palvelusetelituottaja ei noudata tämän Palvelusetelikäsikirjan periaatteita, hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä tai käsikirjassa määriteltyä laatua, Hyvinvointialue voi osoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisen reklamaation ja antaa määräpäivän, mihin mennessä Palvelusetelituottajan tulee korjata asia. Määräpäivä asetetaan kohtuullisen ajan kuluttua kirjallisen reklamaation tekemisestä ja arvioidaan tapauskohtaisesti.

Palvelusetelituottajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin välittömästi kirjallisen reklamaation saatuaan sekä raportoitava Hyvinvointialueelle korjaustoimenpiteet ja niiden edistyminen. Asian korjaantuminen tulee olla kirjallisesti Hyvinvointialueen todennettavissa annettuun määräpäivään mennessä.

Palvelusetelituottaja ei voi ottaa vastaan uusia asiakkaita sinä aikana, kun kyseistä epäkohtaa korjataan. Myös valvontakäynnin myötä tehdyssä valvontakäynnin tarkastuskertomuksessa kerrotut puutteet toimivat reklamaationa ja käynnistävät reklamaatiomenettelyn, mikäli valvontakäynnin tarkastuskertomuksessa niin todetaan.

Seuraamusmaksu

Hyvinvointialueella on Palvelusetelituottajalle osoitetun yhden kirjallisen reklamaation jälkeen oikeus seuraamusmaksuun osoittamatta, että rikkomuksesta on aiheutunut vahinkoa. Epäkohta on korjattava viipymättä, kuitenkin Hyvinvointialueen määrittämässä kohtuullisessa ajassa. Seuraamusmaksu veloitetaan automaattisesti, ellei reklamaatiossa esitettyjä asioita ole ratkaistu.

Seuraamusmaksu on 10 % Palvelusetelituottajan Hyvinvointialueelta veloittamasta keskimääräisestä kuukausittaisesta kokonaiskorvauksesta (alv 0 %). Keskimääräinen kuukausittainen kokonaiskorvaus lasketaan jakamalla Palvelusetelituottajan edellisen 6 kuukauden aikana tekemien veloitusten summa kuudella. Mikäli sopimuskausi ei sopimussakon veloitushetkellä ole vielä kestänyt yhtäjaksoisesti kuutta kuukautta, lasketaan keskimääräinen kuukausittainen kokonaiskorvaus jakamalla Palvelusetelituottajan siihenastisen sopimuskauden aikana tekemien veloitusten summa siihenastisen sopimuskauden täysien kuukausien lukumäärällä. Seuraamusmaksu on kuitenkin aina vähintään 500 euroa.

Ensimmäisen kirjallisen reklamaation jälkeen Hyvinvointialueella on oikeus veloittaa seuraamusmaksu kustakin seuraavasta kirjallisesta

reklamaatiosta, ellei reklamaatiossa esitettyjä asioita ole ratkaistu kohtuullisessa ajassa.

Seuraamusmaksu on maksettava 21 päivän kuluessa Hyvinvointialueen laskussa Hyvinvointialueen osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

16 Palveluntuotannon päättyminen

16.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

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

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 (esim. Palvelusetelituottaja ei ole päivittänyt ajantasaisia dokumentteja PSOP-järjestelmään) Hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syylistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;

- Valvontaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa rekisteröinnin/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 käsikirjan 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. Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruttamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan Hyvinvointialuetta. Hyvinvointialue tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

16.2 Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on asiakasaineiston rekisterinpitäjä ja vastuussa tiedon säilyvyydestä. Palvelun päättyessä Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueelle kaikki Asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakirjat. Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat poistetaan

Palvelusetelituottajan omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun ne on toimitettu Hyvinvointialueelle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Lisäpalvelujen asiakastiedot

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

Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite

TIETOSUOJA- JA SALASSAPITO- LIITE

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Versio 2, 12.9.2023

Sisällys

A. JOHDANTO	45
1. Määritelmät	45
2. Tietosuoja- ja salassapitoliihteen tausta ja tarkoitus	46
3. Alihankinta	47
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO	48
4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet	48
5. Palvelusetelituottajan tietoturvasallisuus	48
5.1. Henkilöstöturvasallisuus ja turvasallisuusselvitykset	49
5.2. Tietoaineistoturvasallisuus	50
5.3. Pääsy tiloihin	50
5.4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin	51
6. Tietoturvaloukkausten käsittely	52
7. Tietoturvasallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen	54
8. Salassapito	54
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	56
9. Henkilötietojen käsittely	56
10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti	58
D. MUUT EHDOT	59
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen	59
12. Auditointi.....	61
13. Sakko	62
14. Vahingonkorvaus	63

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 alla olevassa 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 Kotihoidon 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 vikasietokykyinen 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 seurannan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja

tietoturvallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä Suojattavan tiedon salassapidon toteutuminen.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palvelusetelituottajalle antamia Tietoturvallisuusohjeita. Ohjeiden muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palvelusetelituottaja tekee tarvittavat muutostyöt Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jos Hyvinvointialueen ohjeiden muutokset aiheuttavat Palvelusetelituottajalle olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustannuksista sovitaan erikseen. Palvelusetelituottaja ja Palvelusetelituottajan 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 tarvittaessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
- Tietoturvallisuusohjeiden päivitystarvetta mahdollisesti aiheuttavat tuotekehityssuunnitelmat
- Muutokset tietoturva ja -suojaohjeistuksessa
- Tehdyt tietoturvaluustoimet (haavoittuvuuksien paikkaukset, versiopäivitykset, turvaohjelmistojen asennukset jne.)
- Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vakavuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palvelusetelituottaja raportoi ilman aiheetonta viivytystä.
- Tietomurron yritykset
- Paikkaamattomat järjestelmähaavoittuvuudet sekä muut vastaavat poikkeamat, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa 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 salassapitoliihteen 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 auditoijan vaihtamista, mikäli ulkopuolinen auditoija 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, viranomaismääräyksistä 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. Auditoija laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Hyvinvointialue luovuttaa auditoijan laatiman tarkastusraportin Palvelusetelituottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

Hyvinvointialue vastaa auditoinnin järjestämisen kustannuksista. Mikäli auditointi suoritetaan aiemmin havaittujen virheiden korjauksen 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 saksoon. 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.