

25.5.2026  
luvn.fi

# **Ikääntyneiden ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelikesikirja**

Voimassa 1.9.2026 alkaen

Sisällys

<b>YLEINEN OSA</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Keskeiset määritelmät</b> .....	<b>2</b>
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
<b>4 Taloushallinto</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Verotus</b> .....	<b>6</b>
<b>6 Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut</b> .....	<b>6</b>
6.1 Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä .....	7
6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta .....	7
6.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan .....	8
<b>7 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset</b> .....	<b>9</b>
7.1 Yleiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle .....	9
7.2 Tilaajavastuulain mukaiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle.....	10
7.3 Asiakastietolain mukaiset vaatimukset liittyä valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut) .....	11
<b>8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito</b> .....	<b>12</b>
8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen.....	12
8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito ja tavoitettavuus.....	13
<b>9 Palveluntuotannon päätyminen</b> .....	<b>14</b>
9.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen .....	14
9.2 Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen .....	15
<b>PALVELUKOHTAINEN OSA</b> .....	<b>17</b>
<b>10 Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasumisen palveluseteli ja sen tavoitteet</b> .....	<b>17</b>
10.1 Ikääntyneiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli .....	17

10.2	Ikääntyneiden lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli .....	18
10.3	Palvelukohtaisesti vaadittavat asiakirjat .....	18
<b>11</b>	<b>Palvelun hinnoittelu .....</b>	<b>19</b>
11.1	Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo .	19
11.2	Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo	19
<b>12</b>	<b>Palvelusetelituottajan soveltuvuus .....</b>	<b>20</b>
12.1	Yleiset ehdot.....	20
12.2	Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle.....	20
12.3	Perehdytys ja osaamisen kehittäminen.....	22
12.4	Toimipisteitä koskevat vaatimukset .....	23
<b>13</b>	<b>Palvelusetelituottajan laadunhallinta ja omavalvonta .....</b>	<b>24</b>
13.1	Omavalvontaohjelma .....	24
13.2	Omavalvontasuunnitelma.....	24
13.3	Turvallisuus ja riskienhallinta.....	26
13.4	Muut vaatimukset.....	27
<b>14</b>	<b>Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt.....</b>	<b>27</b>
14.1	Asiakkaan palvelujen ja hoidon suunnittelu .....	27
14.2	Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja etujen valvonta .....	28
14.3	Hyvä ja terveellinen ruoka .....	29
14.4	Asiakkaan aktiivinen elämä .....	30
14.5	Osallisuus ja yhteisöllisyys .....	31
14.6	Yhteistyö Asiakkaan läheisten kanssa.....	31
14.7	Siivous, pyykki- ja jätehuolto .....	31
14.8	Terveysten- ja sairaudenhoito .....	32
14.9	Turvallinen lääkehoito .....	33
14.10	Saattohoito.....	34
<b>15</b>	<b>Palvelusetelituottajana toimiminen.....</b>	<b>34</b>
15.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö .....	34
15.2	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen.....	35
15.3	Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmää koskevat velvollisuudet ja kirjaaminen .....	36
<b>16</b>	<b>Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien valvonta</b>	<b>37</b>
16.1	Palvelusetelituottajien valvonta.....	37
16.2	Palautteet ja reklamaatiot .....	38
	<b>Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite .....</b>	<b>39</b>

## YLEINEN OSA

### 1 Johdanto

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

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

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

### 2 Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus

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

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

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

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

Riippumatta Palvelusetelikäsikirjaan kuuluvien asiakirjojen soveltamisjärjestyksestä muutoin, Tietosuoja- ja salassapitoliitettä on sovellettava aina ensisijaisesti Tietosuoja- ja salassapitoliitteen 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 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä.

## 3 Keskeiset määritelmät

### 3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevaa tahoja 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 terveyspalvelun saavalle Asiakkaalle. Myönnettyllä Palvelusetelillä

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

Hyvinvointialueen edustaja arvioi palvelun tarpeen, 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. Palvelusetelipalvelut ovat pääsääntöisesti omavastuullisia. Palvelu voi kuitenkin olla omavastuuton, mikäli siitä säädetään lainsäädännössä tai jos hyvinvointialueen päätösvaltainen toimielin on asiasta erikseen päättänyt.

### **3.7 Enimmäishinta**

Enimmäishinta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen tietyissä palvelusetelipalveluissa asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää.

### **3.8 Lisäpalvelut**

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

### **3.9 Palvelusetelijärjestelmä**

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

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

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

Tilityksen edellytyksenä on, että;

- Palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu Palvelusetelijärjestelmään,
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu, ja

- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu Palvelusetelijärjestelmään ja tapahtumat ovat Hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

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 Omavastuullisissa palvelusetelipalveluissa 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 ilmoittamia 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, ja
- 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](http://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 sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihoitolla tarkoitetaan Arvonlisäverolain 38 § mukaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihoitopalvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, 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 länsiusimaalainen Asiakas on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) 27 ja 28 § mukaisesti Hyvinvointialueen puolesta Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta

Palvelusetelituottaja;

- hakeutuu Palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimuksiin,
- sitoutuu täyttämään Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) 5 § mukaiset ehdot,
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saataavuus) 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 sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

## 7 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

### 7.1 Yleiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle

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, saaneerausohjelmalla 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 ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. Joka on ammattitoiminnassaan syylistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen; tai
5. Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja.

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

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

Mikäli Hyvinvointialue on aikaisemmin peruuttanut palveluntarjoajan hyväksynnän sillä perusteella, että palveluntarjoaja ei ole Palvelusetelituottajana täyttänyt tässä palvelusetelikäsikirjassa asetettuja palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaisia hyväksymisen edellytyksiä, palveluntarjoajan tulee Hyvinvointialueen sitä erikseen pyytäessä näyttää toteen Hyvinvointialueen määrittämässä kohtuullisessa määräajassa, että havaitut puutteet on korjattu. Jos palveluntarjoaja ei Hyvinvointialueen kirjallisesta pyynnöstä huolimatta esitä määräajassa riittävää selvitystä siitä, että puutteet on korjattu, eikä Hyvinvointialue näin ollen pysty varmistumaan siitä, että Palvelusetelituottajalle asetetut hyväksymisen edellytykset täyty, Hyvinvointialueella on oikeus hylätä palveluntarjoajan uusi hyväksymishakemus.

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.

## 7.2 Tilaajavastuulain mukaiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle

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 välitömiä 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 hakeutuessa palvelusetelituottajaksi kolmea kuukautta vanhempia ja erikseen lisätyt liitteet tulee päivittää PSOP-järjestelmässä vähintään kerran vuodessa.

### **7.3 Asiakastietolain mukaiset vaatimukset liittyä valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut)**

Mikäli tuotetussa palvelusetelipalvelussa syntyy **sosiaalihuollon asiakastietoa**, Palvelusetelituottajalta edellytetään, että sillä on viimeistään 1.9.2026 käytössään oma tai yhteisliittymismallin mukainen Kelan **Kanta-palveluihin yhteensopiva sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä**, joka täyttää voimassa olevan lainsäädännön (etenkin Asiakastietolaki 703/2023) sekä Kanta-palveluiden ja viranomaisen asettamat vaatimukset. Asiakastietojärjestelmän tulee mahdollistaa sosiaalihuollon

asiakastietojen asianmukainen kirjaaminen ja tallentaminen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon Hyvinvointialueen rekisteriin.

Palvelusetelituottaja on velvollinen liittymään kansallisten määräysten mukaisesti **Kanta-palvelujen käyttäjäksi** ja **tallentamaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjat Kanta-palveluihin** viimeistään 1.9.2026. Hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle asiakaskohtaisen **sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeuden**, joka mahdollistaa hoidon toteuttamista varten tarpeellisen asiakastietojen näkyvyyden ja tallentamisen **Hyvinvointialueen rekisteriin**. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan myös tämän käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ja/ tai Hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaista ohjeistusta esim. rekisterinkäyttöoikeuden käyttämiseen ja Kanta-palvelujen käyttöön liittyen.

Mikäli sosiaalipalvelujen yhteydessä annettavan terveydenhuollon palveluun liittyen syntyy **potilastietoa**, Palvelusetelituottajalta edellytetään, että sillä on viimeistään 1.3.2027 käytössään oma tai yhteisliittymismallin mukainen Kelan **Kanta-palveluihin yhteensopiva terveydenhuollon potilastietojärjestelmä**, joka täyttää voimassa olevan lainsäädännön (etenkin Asiakastietolaki 703/2023) sekä Kanta-palveluiden ja viranomaisen asettamat vaatimukset. Potilastietojärjestelmän tulee mahdollistaa potilastietojen asianmukainen kirjaaminen ja tallentaminen terveydenhuollon potilastietovarantoon Hyvinvointialueen rekisteriin.

Palvelusetelituottaja on velvollinen liittymään kansallisten määräysten mukaisesti **Kanta-palvelujen käyttäjäksi** ja **tallentamaan potilastiedot Kanta-palveluihin** viimeistään 1.3.2027. Hyvinvointialue mahdollistaa hoidon toteuttamista varten tarpeellisen potilastiedon näkyvyyden ja tallentamisen **Hyvinvointialueen rekisteriin**. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan myös tämän käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ja/ tai Hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaista ohjeistusta esim. ostopalveluvaltuutuksen käyttämiseen ja Kanta-palvelujen käyttöön liittyen.

## 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 PSOP-järjestelmässä, että se sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

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

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

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

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](mailto:hankinta@luvn.fi)).

## **8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito ja tavoitettavuus**

Palvelusetelituottajan yhteystiedot, palvelua koskevat tiedot sekä hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että edellä mainitut tiedot ovat ajan tasalla Palvelusetelijärjestelmässä.

Palvelusetelituottajan on päivitettävä Palvelusetelijärjestelmään tässä käsikirjassa edellytetyt liitteet vähintään kerran vuodessa, ellei käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ole liitteittäin tai muutoin tarkemmin määritelty päivitysten ajankohtaa tai tiheyttä.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että se on Palvelusetelijärjestelmään ilmoitettujen yhteystietojen kautta tavoitettavissa Hyvinvointialueen yhteydenottoja varten kohtuullisessa ajassa.

Mikäli Palvelusetelituottajan Y-tunnus muuttuu, tulee Palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen Palvelusetelituottajaksi Palvelusetelijärjestelmässä.

## 9 Palveluntuotannon päättyminen

### 9.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

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

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 asetetut vaatimukset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei Hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta korjaa toimintaansa hyvinvointialueen erikseen määrittämässä kohtuullisessa määräajassa siten, että se täyttäisi palvelusetelikäsikirjassa asetettuja vaatimuksia (esim. kohdan 8.2 mukaisia velvollisuuksia palvelusetelituottajan tietojen ylläpidosta ja tavoitettavuudesta);
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
- 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 määräaika tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

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

## **9.2 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 ovat toimitettu Hyvinvointialueelle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelusetelituottajan liityttyä kansallisten määräysten mukaisesti Kanta-palveluiden käyttäjäksi Kanta-palveluihin yhteensopivalla asiakas- ja potilastietojärjestelmällä, Hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle oikeuden tallentaa palvelusetelipalvelun tuottamisen yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilastiedot suoraan Hyvinvointialueen rekisteriin. Hyvinvointialueen rekisteriin tallennettuja asiakas- ja potilastietoja ei tarvitse toimittaa Hyvinvointialueelle erikseen arkistoitavaksi, sillä ne arkistoituvat suoraan Hyvinvointialueen rekisteriin kansallisessa asiakas- ja potilastietovarannossa.

### **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.

## **PALVELUKOHTAINEN OSA**

### **10 Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasumisen palveluseteli ja sen tavoitteet**

#### **10.1 Ikääntyneiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli**

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli on vaihtoehto Asiakkaalle, joka ei muistisairauden tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi enää selviydy kotona sinne järjestettävien palveluiden turvin. Asiakkaan avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että hän tarvitsee jatkuvaa yhtämittaista ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa. Asiakkaalla on muistisairaus tai/ja sairauksista johtuvia fyysisiä toimintakyvyn rajoitteita. Lisäksi Asiakkaalla voi olla sairauksista johtuvia psyykkisiä, sosiaalisia ja/tai turvallisuuteen liittyviä ongelmia.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on Asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen ja sairauksien hyvä hoito. Asiakas asuu hoivakodissa pääsääntöisesti elämänsä loppuun saakka ja palveluun sisältyy Asiakkaan saattohoito.

Pitkäaikaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen kokonaisuuteen sisältyy asuminen sekä palvelu, joka koostuu hoivasta ja aterioista. Palveluseteliä voi käyttää hoivan ja aterioiden kustannuksiin. Palvelusetelintuottaja perii Asiakkaalta vuokran, jonka tulee olla kohtuullinen. Vuokra saa sisältää vain Kelan eläkkeensaajanasumistuessa huomioivia asumiskustannuksia.

Ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelukokonaisuuteen (kuukausihintaan) *eivät* sisälly:

- lääkkeet,
- henkilökohtaiset vaatteet ja hygienia- ja hoitotarvikkeet,
- henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet, mikäli asukas ei saa niitä apuvälinelainaamosta,
- hammasproteesien ja silmälasien hankintaan ja huoltoon liittyvät kustannukset,
- julkisen terveydenhuollon kustannukset,
- yksilöllisen fysioterapian kustannukset,
- kampaamo-/parturipalvelut, jalkojenhoito, asiointimatkakulut, pankkiasian hoitoon liittyvät kustannukset ja harrastustoiminnan menot,
- lehtien tilausmaksut, puhelimien käyttömenot, tai
- omien laitteiden hankinnasta ja huollosta koituvat kustannukset.

## **10.2 Ikääntyneiden lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli**

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasumisen palveluseteli on vaihtoehto Asiakkaalle, jonka toimintakyky on alentunut sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella ja hän tarvitsee tukea kotona asumiseen. Palveluseteli voidaan myöntää omaishoidettaville omaishoitajien lakisääteisten vapaavuorokausien mahdollistamiseksi ja myös omaistaan ilman omaishoidon tukea hoitavien jaksamisen tukemiseksi. Omaishoidon lakisääteisissä vapaavuorokausissa palveluseteli on vaihtoehto omaishoidon lakisääteiselle vapaalle siten, että yksi palveluseteli vastaa yhtä omaishoidon tuen lakisääteistä vapaavuorokautta.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on kotona asuvan Asiakkaan omatoimisuuden ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen siten, että Asiakas pystyy asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään omaishoitajan, läheisten ja kotihoidon palveluiden turvin.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen painopisteenä on Asiakkaan omatoimisuuden ohjaaminen, mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, tasapainoa ja lihaskuntoa lisäävä toiminta päivittäin, sosiaalinen yhdessäolo ja viriketoiminta. Hoivan ja palvelun päivittäinen toteutus perustuu Asiakkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka koti- ja omaishoidon Asiakkaiden osalta noudattaa koti- ja/tai omaishoidossa laadittua suunnitelmaa. Palvelustelituottaja arvioi Asiakkaan suunnitelman toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista kirjallisesti jokaisen jakson päättyessä. Arviointi annetaan asiakkaalle jakson päättyessä.

Lyhytaikaisessa asumisessa asunnon vuokra, kalustus, vuode- ja liinavaatteet sisältyvät palveluun ja Palvelusetelituottaja vastaa niiden hankkimisesta. Asiakkaan kanssa ei tehdä vuokrasopimusta. Asiakas tuo lääkkeet jaksolle mukanaan ja Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaiden lääkkeiden jakamisesta ja oikeasta annostelusta. Asiakkaiden jakson aikana likaantuneet pyykit pestään tarvittaessa yksikössä. Muilta osin palvelu noudattaa palvelulle tässä käsikirjassa asetettuja vaatimuksia.

## **10.3 Palvelukohtaisesti vaadittavat asiakirjat**

Kohdassa 7 Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset mainittujen selvitysten lisäksi ympärivuorokautisen palveluasumisen Palvelusetelituottajan tulee toimittaa palvelusetelijärjestelmään ilmoittautumisen yhteydessä:

- Soterin rekisteriote merkitsemisestä sosiaalipalvelujen tuottajaksi,
- Soterin Ilmoitus sosiaalihuollon vastuuhenkilön muutoksesta, ja

- Ajantasainen listaus Palvelusetelituottajan käyttämistä alihankkijoista, mikäli Palvelusetelituottaja käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseksi (dokumentti nimetään Yrityksen nimi\_Alihankkijat\_pvm).

## **11 Palvelun hinnoittelu**

### **11.1 Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo**

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli on tulosi-donnainen. Palvelusetelin arvo määräytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen voimassa olevan päätöksen mukaisesti.

Rintamaveteraaneille voidaan myöntää pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli, jonka arvo kattaa ympärivuorokautisesta palveluasumisesta aiheutuneet kustannukset rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain (54/2019) mukaisesti.

Palvelusetelin arvo voi olla korkeintaan palvelu- ja ateriamaksu yhteenlaskettuna. Mikäli Asiakkaalle on myönnetty edellä mainittuja kuluja suurempi seteli, Palvelusetelituottajan tulee informoida siitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta, sillä palvelusetelillä korvataan vain todelliset kulut.

Palveluseteli tulee voimaan Asiakkaan muuttopäivästä lukien. Jos Asiakas on muuttanut yksikköön ennen tuloseselvitystä ja Palvelusetelin arvon määrittämistä, Palveluseteli astuu voimaan Palvelusetelissä määriteltynä ajankohdana. Pääsääntöisesti Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

### **11.2 Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo**

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo on kiinteäarvoinen. Omaishoidon lakisääteisissä vapaapäivissä Palveluseteli on vaihtoehto omaishoidon lakisääteiselle vapaalle siten, että yksi Palveluseteli vastaa yhtä omaishoidon tuen lakisääteistä vapaavuorokautta. Palvelusetelien arvoista päättää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus.

## 12 Palvelusetelituottajan soveltuvuus

### 12.1 Yleiset ehdot

Palvelusetelituottajalla on voimassa oleva rekisteröinti iäkkäiden ympärivuorokautiselle palveluasumiselle. Palvelusetelituottajalla on kirjallisesti kuvattuna hoivakodin toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet. Toimintaperiaatteista käy selville, miten hoivakodissa tunnistetaan ja huomioidaan Asiakkaan omat voimavarat, miten Asiakkaan toimintakyky tuetaan ja edistetään, miten mahdollistetaan Asiakkaan omannäköinen elämä sekä Asiakkaan läheisten mahdollisuus osallistua siihen.

Hoivakodissa on nimetty lähijohtaja, joka toimii palvelun vastuuhenkilönä. Lähijohtaja työskentelee hoivakodissa. Hoivakodissa on lähijohtajan varahenkilöksi nimetty henkilö. Palvelusetelituottaja ilmoittaa Hyvinvointialueelle välittömästi kirjallisesti lähijohtajan vaihtumisesta ja lähijohtajan sijaisuusjärjestelyistä poissaolojen aikana.

Palvelusetelituottaja vastaa lähijohtajan perehdyttämisestä palvelusetelin käsikirjaan ja muihin sopimusehtoihin. Lähijohtaja varmistaa, että laadukkaat asiakaslähtöiset palvelut omavalvontasuunnitelman ja tämän käsikirjan mukaisesti toteutuvat käytännössä ja että hoivakodin toimintatapoja ja palveluita kehitetään jatkuvasti yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lähijohtaja vastaa hoivakodin omavalvonnan toteuttamisesta ja arvioinnista.

### 12.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle

Palvelusetelituottajalla on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö, jolla on tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen. Henkilöstöllä on tois-  
taiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaisuudelle on perusteltu syy. Henkilökunnan työnkuvat on määritelty kirjallisesti. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön poissaolojen aikana sijaisjärjestelyistä.

#### **Henkilöstömitoitus**

Hoivakodin välittömään asiakastyöhön osallistuneen henkilöstön toteutunut mitoitus on vähintään Palvelusetelituottajan rekisteröinnissä tai lainsäädännössä asetettu hoitajamitoituksen minimimäärä, aina kuitenkin näistä suuremman vaaditun hoitajamitoituksen mukainen. Toteutuneen henkilöstömitoituksen laskennassa noudatetaan THL:n henkilöstömitoituksen seurannassa käyttämää laskentakaavaa (THL, 2021).

Hoivakodissa on sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa ympärivuorokautisesti kaikkina päivinä. Hoivakodissa on riittävä määrä

sairaanhoitajia arvioimaan Asiakkaiden terveydentilan muutoksia ja varmistamaan sairaanhoidollisten palveluiden toteutumisen kaikkina päivinä.

Palvelusetelituottajalla on välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön lisäksi riittävästi avustavaa henkilöstöä ateria-, siivous- ja vaatehuoltoa varten viikon jokaisena päivänä.

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on aina Asiakkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja palvelujen tarve. Palvelusetelituottaja on Asiakkaan hyvän hoidon ja turvallisuuden varmistamiseksi velvollinen nostamaan välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön määrää ja muuttamaan henkilöstörakennetta Asiakkaan tarvetta vastavaksi.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan vanhuspalvelulaissa (980/2012) mainitut välittömään asiakastyöhön osallistuvat työntekijät seuraavin rajauksin:

- Hoivakodin lähijohtaja lasketaan henkilöstömitoitukseen enintään 50 %, jos hoivakodin asiakasluku on alle 30.
- Lähijohtajaa ei huomioida mitoituksessa lainkaan, jos hoivakodin asiakasluku on 30 tai yli.

Henkilöstörakenteen tulee toteutua rekisteröinnin mukaisesti. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan ainoastaan välitöntä asiakastyötä tekevä henkilökunta. Jos välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilökunnan tehtäviin sisältyy sekä välitöntä asiakastyötä että tukipalvelutehtäviä, lasketaan henkilöstömitoitukseen vain välittömään asiakastyöhön kulunut aika. Välillinen ja välitön asiakastyö on määritelty vanhuspalvelulaissa (980/2012, 3 §).

### **Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset**

Palvelusetelituottajan henkilöstön on täytettävä kelpoisuusvaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista palveluasumista tuottavan hoivakodin henkilökunnalta. Palvelusetelituottajan henkilöstö on rekisteröitynyt Valviran ylläpitämiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä koskeviin rekistereihin. Hoiva-avustajilta edellytetään sosiaali- ja terveysalan avustaviin tehtäviin valmentavaa, ja hyväksytysti suoritettua hoiva-avustajan koulutusta. Avustavalla henkilöstöllä on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus ja riittävä osaaminen.

Palveluntuottaja pyytää nähtäväkseen työhön otettavilta henkilöiltä rikosrekisteriotteen, kun henkilö otetaan ensin kerran työsuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28§).

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

Sairaanhoitajan sijaisena voi tilapäisesti toimia sairaanhoitaja tai terveydenhoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan. Jokaiselle terveydenhuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja, joka on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Palvelusetelituottajan henkilöstöllä on hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka palvelusetelituottaja on varmistanut. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy hoivakodin palvelukielellä keskustelemaan ammatillisesti Asiakkaiden, läheisten, muun henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa sekä tekemään tarvittavat Asiakkaan asiakirjamerkinnot.

### **12.3 Perehdytys ja osaamisen kehittäminen**

Palvelusetelituottajalla on kirjallinen hoivakodin henkilöstön perehdytys-suunnitelma. Palvelusetelituottaja arvioi säännöllisesti perehdyttämisprosessia.

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön riittävästä lisä- ja täydennyskoulutuksesta. Koulutus perustuu hoivakodin ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vähintään vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkkeettömän hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen, kuntouttavan hoitotyön ja ergonomian osaaminen, ensiaputaidot sekä osaaminen toimintakyvyn arviointien tekemiseen ja niiden hyödyntämiseen Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmissa.

#### **Työhyvinvointi**

Palvelusetelituottaja järjestää henkilöstölleen työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Palvelusetelituottaja järjestää henkilöstön

työnohjauksen tarvittaessa. Palvelusetelituottaja käy henkilöstönsä kanssa vähintään vuosittain kehityskeskustelut. Palvelusetelituottaja seuraa henkilökunnan sairaspöissaolojen määrää ja raportoi niistä tarvittaessa Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottaja selvittää henkilöstön työtyytyväisyyttä vähintään keran vuodessa ja käyttää tuloksia hyväksi hoivakodin toimintaa kehitettäessä.

#### **12.4 Toimipisteitä koskevat vaatimukset**

Palvelu tuotetaan Palvelusetelituottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Palveluyksikkö voi sijaita Espoossa, Hangossa, Inkoossa, Karkkilassa, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Lohjalla, Raaseporissa, Siuntiossa, Vihdissä, Helsingissä, Vantaalla, Tuusulassa, Keravalla, Järvenpäässä, Sipoossa, Nurmijärvellä tai Hyvinkäällä.

Asiakkaalla on yhden hengen huone. Kahden hengen huone voi olla vain Asiakkaan omasta toiveesta tai mahdollistamaan pariskunnan asumisen yhdessä.

Palvelusetelituottaja vastaa asunnon peruskalustuksesta. Asunnon peruskalustukseen kuuluu vähintään sähköisesti säädettävä sänky, keskisuuren painehaavariskin patja, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaisin. Palvelusetelituottajan tarjoaman peruskalustuksen lisäksi Asiakas voi kalustaa asuntonsa omien toiveittensa ja mieltymysten mukaisesti. Asiakas voi tarvittaessa ottaa kotivakuutuksen omalle irtaimistolleen, mutta Palvelusetelituottaja ei voi velvoittaa Asiakasta ottamaan sitä.

Asiakkaan asunnon ovi on lukittavissa Asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan vieraat voivat tilapäisesti yöpyä Asiakkaan asunnossa.

Hoivakodissa on Asiakkaan oleskeluun ja ruokailuun yhteisiä tiloja.

Hoivakodissa on tarvittava määrä Asiakkaan hyvään hoitoon tarvittavia hoitovälineitä ja henkilöstön työergonomiaa tukevia laitteita, joiden hankinnasta, rekisteröinnistä ja huollosta vastaa Palvelusetelituottaja. Näitä ovat vähintään nousutuki, liukulaudat, liukumatot ja liukulakanat, kääntölevyt nousutuella, talutusvyöt, nostolaitteet ja -valjaat/liinat, seisomanojanostimet, tukikaiteet, asentohoitoon soveltuvat hoitotyynyt ja -patjat, kallistetavat suihkutuolit ja suihkulaveri, wc-korokkeet ja ulkoilupyörätuolit. Lisäksi hoivakodissa on vähintään stetoskooppi, verenpaine- ja verensokerimittari ja henkilövaaka.

Palveluseteliasiakas saa alueen apuvälinekeskuksesta henkilökohtaiset apuvälineet, joiden osalta apuvälinekeskus noudattaa valtakunnallisia lääkinnällisen kuntoutuksen luovutusperusteita. Pääpiirteissään näitä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat välineet, jotka mahdollistavat Asiakkaan omatoimisen siirtymisen tai joita Asiakkaat pystyvät itsenäisesti käyttämään. Palvelusetelituottaja avustaa tarvittaessa Asiakasta apuvälineiden hankinnassa. Apuvälineiden kuljetuskustannuksista vastaa Asiakas.

## **13 Palvelusetelituottajan laadunhallinta ja omavalvonta**

### **13.1 Omavalvontaohjelma**

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palvelusetelituottaja laatii vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman ja julkaisee sen julkisessa tietoverkossa. Palvelusetelituottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palvelusetelituottajan palveluyksiköt.

Omavalvontaohjelmassa palvelusetelituottaja määrittelee omavalvontaan liittyvien velvoitteidensa järjestämisen ja toteutuksen tavat. Omavalvontaohjelmassa palvelusetelituottaja toteaa, miten palvelusetelituottaja seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä Asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Palvelusetelituottaja seuraa omavalvontaohjelman toteutumista palveluja saavilta Asiakkailta, heidän läheisiltään ja palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palvelusetelituottaja julkaisee omavalvontaohjelman, sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa.

Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden seurannan sekä kerätyn palautteen perusteella.

### **13.2 Omavalvontasuunnitelma**

Palvelusetelituottaja valvoo oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakasturvallisuutta. Palvelusetelituottaja laatii omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palvelusetelituottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Palvelusetelituottaja laatii omavalvontasuunnitelman noudattaen Valviran määräystä

palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (V/42106/2023).

Palvelusetelituottaja huomioi palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta Asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palvelusetelituottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä hoivakodissa. Palvelusetelituottajan on seurattava palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista ja korjattava seurannassa havaitut puutteellisuudet. Palvelusetelituottajan on tehtävä seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista selvitys. Palvelusetelituottaja julkaisee selvityksen neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa ja pitää selvitystä julkisesti nähtävillä hoivakodissa. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Palvelusetelituottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palvelusetelituottajan henkilökunta.

Palvelusetelituottaja toteuttaa seuraavat asiat:

- Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa;
- Palvelusetelituottaja selvittää jokaisen asiakasreklamaation ilman tarpeetonta viivytystä;
- Palvelusetelituottaja toimittaa Hyvinvointialueelle tiedon Palvelusetelituottajalle saapuneesta muistutuksesta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen vastaamisesta ja muistutuksen johdosta tehdyistä toimenpiteistä, mikäli muistutuksen tekijä antaa tähän suostumuksensa;
- Palvelusetelituottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet;
- Palvelusetelituottaja käyttää RAI-arviointijärjestelmää hoidon ja huolenpidon laadun kehittämiseen. Palvelusetelituottaja kuvaa omavalvontasuunnitelmassa miten RAI-järjestelmän kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa;
- Palvelusetelituottaja käyttää ympärivuorokautiseen hoitoon ja huolenpitoon suunniteltua RAILTC-järjestelmää. ;

- Palvelusetelituottaja tekee RAI-arvioinneista tiedonsiirron THL:lle kaksi kertaa vuodessa; ja
- Palvelusetelituottaja toimittaa Hyvinvointialueelle pyydettyä asiakaskohtaista tietoa toimintakyvyn mittauksesta.

Palvelusetelituottajalla on omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman lisäksi:

- lääkehoitosuunnitelma,
- perehdytysuunnitelma,
- Pelastus-, poistumisturvallisuus- ja valmiussuunnitelma,
- kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta,
- siivoussuunnitelma,
- laiterekisteri,
- kirjallinen ohje Asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan/vastuuhoitajan tehtävänkuva ja eri ammattiryhmien, tehtäväkuvat, sekä
- tietoturvasuunnitelma.

### 13.3 Turvallisuus ja riskienhallinta

Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaiden turvallisuudesta:

- Palvelusetelituottajalla on suunnitelma valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta;
- Palvelusetelituottajalla on menettelytavat, joilla erityisesti Asiakkaan turvallisuus varmistetaan (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta);
- Palvelusetelituottajalla on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun Asiakas sitä tarvitsee. Palvelusetelituottajan henkilöstö vastaa hälytysten vastaanotosta ja Asiakkaan auttamisesta;
- Palvelusetelituottajan henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vähintään vuosittain;
- Palvelusetelituottaja noudattaa keskeytyksettä eri viranomaisten antamia tiloja ja niiden turvallisuutta koskevia ohjeita ja määräyksiä;
- Palvelusetelituottaja noudattaa tartuntatautien ehkäisemiseksi kulloinkin voimassa olevia viranomaisohjeita ja -suosituksia;
- Palvelusetelituottaja on nimennyt hoivakotiin hygieniavastaavan; ja
- Hoivakodin tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja Palvelusetelituottaja arvioi ne säännöllisesti.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa välittömästi Hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle Palvelusetelituottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai

vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Palvelusetelituottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§)

Palvelusetelituottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan Asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että koko henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti

### **13.4 Muut vaatimukset**

Palvelun tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset ja suositukset, joihin Palvelusetelituottaja on velvoitettu perehtymään. Mikäli valtakunnallisissa säädöksissä tai suosituksissa tapahtuu muutoksia, Palvelusetelituottaja on aina velvollinen noudattamaan uusimpia säädöksiä ja suosituksia laadukkaan toiminnan turvaamiseksi.

## **14 Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt**

### **14.1 Asiakkaan palvelujen ja hoidon suunnittelu**

Asiakkaalla on Palvelusetelituottajan nimeämä, sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanut omahoitaja/vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen. Palvelusetelituottaja on määritellyt omahoitajan/vastuuhoitajan tehtävänkuvan kirjallisesti ja vastaa siitä, että omahoitaja ja hänen tehtävänsä ovat Asiakkaan ja hänen läheisensä tiedossa.

Palvelusetelituottaja järjestää Asiakkaalle ja hänen läheiselleen yhteistyökouksen kuukauden kuluessa muutosta sekä aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Yhteistyökouksessa suunnitellaan Asiakkaan arjen sujumista ja sovitaan käytännön asioista.

Palvelusetelituottaja laatii Asiakkaalle yksilöllisen ja tavoitteellisen asiakasuunnitelman yhdessä Asiakkaan ja tarvittaessa Asiakkaan läheisen kanssa viimeistään kuukauden kuluttua Asiakkaan muuttopäivästä. Palvelusetelituottaja arvioi suunnitelman toteutumista säännöllisesti, vähintään vuoden

välein ja aina Asiakkaan voinnin muuttuessa ja tekee suunnitelmaan tarvittavat muutokset arvioinnin perusteella.

Palvelusetelituottaja laatii Asiakkaalle asiakassuunnitelman seuraavien vaatimusten mukaisesti:

- Palvelusetelituottaja kerää suunnitelmaa varten tietoja Asiakkaan elämästä (elämänkaarikysely tai -haastattelu) mm. ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksesta, mieltymyksistä, vastenmielisiksi kokemista asioista, elämän merkkitapahtumista, työstä ja harrastuksista;
- Palvelusetelituottaja arvioi suunnitelmaa varten Asiakkaan toimintakykyä monipuolisesti huomioiden Asiakkaan fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen toimintakyvyn;
- Palvelusetelituottaja tekee RAI-arvioinnin Asiakkaalle vuoden välein korkeintaan kuukausi ennen Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämistä ja arviointia sekä aina Asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa;
- Palvelusetelituottaja käyttää Asiakkaan kunnon niin vaatiessa, Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa myöhäsiän depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä ja/tai Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä;
- Palvelusetelituottaja selvittää Asiakkaan hoitotahdon ja noudattaa sitä suunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa; ja
- Palvelusetelituottaja huomioi suunnitelmassa vähintään Asiakkaan
  - ✓ RAI-arvioinnin tulokset,
  - ✓ Asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet,
  - ✓ voimavarat sekä sen mistä Asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee tukea, ohjausta ja apua,
  - ✓ aktiivisista elämää, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ulkoilua koskevat toiveet ja niiden päivittäisen toteuttamisen,
  - ✓ ravitsemuksen arvioinnin ja toteuttamisen,
  - ✓ hyvän perushoidon, suun ja hampaiden terveydenhoidon ja sairauksien hyvän hoidon, ja
  - ✓ mahdolliset rajoittamistoimenpiteet.

## 14.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja etujen valvonta

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Palvelusetelituottaja kunnioittaa ja vahvistaa Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa sekä takaa Asiakkaan oikeudenmukaisen ja hyvän kohtelun. Palvelusetelituottaja takaa Asiakkaiden yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain poikkeustilanteissa. Palvelusetelituottaja kirjaa omavalvontasuunnitelmaan ohjeen Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Ohjeessa kuvataan, miten rajoittaminen toteutetaan turvallisesti Asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen, mitkä ovat rajoittamistoimenpiteiden perusteet, menetelmät ja rajoitusten seuranta sekä ilmoitus- ja kirjaamiskäytännöt.

Palvelusetelituottaja avustaa Asiakasta tarvittaessa taloudellisten asioiden hoidossa, esimerkiksi toimeentulotuen hakemisessa ja tulotietojen toimittamisessa Hyvinvointialueelle. Palvelusetelituottaja avustaa Asiakasta ja/tai Asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan Asiakkaalle kuuluvat julkiset etuudet, kuten Kelan eläkkeensaajan hoitotuen ja eläkkeensaajan asumistuen.

Palvelusetelituottajalla on kirjallinen ohje Asiakkaan käteisvarojen hoidosta. Asiakkaan käteisvarat säilytetään lukollisessa kaapissa ja Palvelusetelituottaja pitää varojen käytöstä kirjallista seurantaa.

Palvelusetelituottaja kertoo Asiakkaalle edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutusmahdollisuudesta ja avustaa tarvittaessa edunvalvontaprosessin käynnistämisessä.

### 14.3 Hyvä ja terveellinen ruoka

Palvelusetelituottaja tarjoaa Asiakkaalle hyvää, ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaista ruokaa seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Palvelusetelituottaja tarjoaa Asiakkaalle aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan. Lounas ja päivällinen ovat lämpimiä aterioita;
- Palvelusetelituottaja tarjoaa Asiakkaalle tarvittaessa yöpalaa siten, että Asiakkaan yöpaasto on alle 70-vuotiailla enintään 11 tuntia ja yli 70-vuotiailla enintään 10 tuntia;
- Palvelusetelituottaja rytmittää ruokailut tasaisesti siten, että Asiakkaan lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia;
- Palvelusetelituottaja tarvittaessa joustaa ruokailuajoista Asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti;
- Palvelusetelituottaja suunnittelee ruuat vähintään 3–5 viikon kiertävällä ruokalistalla, jossa on suunnitelma kaikille päivän aterioille;
- Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että vähintään viikon ruokalista sekä ruokailuajat ovat Asiakkaan ja läheisten nähtävillä hoivakodissa ja internetissä;
- Palvelusetelituottaja tukee Asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä ruokailutilanteissa;
- Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa;

- Asiakkaalla on riittävästi aikaa omatahtiseen ruokailuun ja Palvelusetelituottaja tarvittaessa avustaa Asiakasta;
- Palvelusetelituottaja kannustaa henkilökuntaa ruokailemaan yhdessä Asiakkaiden kanssa;
- Palvelusetelituottaja turvaa Asiakkaan riittävän nesteiden saamisen esimerkiksi nesteiden aktiivisella tarjoamisella ja tarvittaessa nesteiden saamista seurataan nestelistan avulla;
- Palvelusetelituottaja järjestää kustannuksellaan Asiakkaan erityisruokavaliot ja rakennemuunnellut ruokavaliot sekä lääkärin määräämät kliiniset täydennysravintovalmisteet. Jos Asiakas saa näistä valmisteista Kela-korvauksen, hän maksaa valmisteet itse;
- Palvelusetelituottaja kiinnittää huomiota soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen;
- Asiakas osallistuu ruokailun suunnitteluun;
- Palvelusetelituottaja kerää Asiakkaalta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämässä; ja
- Palvelusetelituottaja arvioi Asiakkaan ravitsemusta punnitsemalla hänet vähintään kerran kuukaudessa. Lisäksi Palvelusetelituottaja seuraa Asiakkaan painoindeksiä (BMI) ja tekee asukkaan kunnon niin vaatiessa, ravitsemustilan MNA-testin. Palvelusetelituottaja puuttuu Asiakkaan aliravitsemustilaan välittömästi ja vastaa siitä, että Asiakas saa ravinnosta riittävästi energiaa ja proteiinia.

#### **14.4 Asiakkaan aktiivinen elämä**

Palvelusetelituottaja toimii Asiakkaan toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työtavan periaatteiden mukaisesti ja Asiakas saa Palvelusetelituottajalta tukea omien voimavarojen maksimaaliseen käyttämiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää päivävaatteitaan ja ruokailu tapahtuu tuolissa istuen, jos se Asiakkaan voinnin kannalta on mahdollista. Palvelusetelituottaja avustaa Asiakkaan päivittäin ylös vuoteesta. Ilman lääketieteellistä syytä kukaan ei elä vuoteessa.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikilla Asiakkailla on mahdollisuus aktiiviseen elämään, johon sisältyy muun muassa ulkoilua, liikuntaa, kulttuuria sekä käsillä tekemistä Asiakkaan toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti.

Palvelusetelituottaja laatii yhteisestä, kaikille tarjolla olevasta ohjelmasta viikko-ohjelman, jossa on Palvelusetelituottajan organisoimaa ohjelmaa viikon jokaisena päivänä. Viikko-ohjelma on Asiakkaan ja läheisten nähtävillä hoivakodin ilmoitustaululla sekä internetissä. Palvelusetelituottaja huomioi viikko-ohjelmassa kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja muut merkkipäivät.

Palvelusetelituottaja mahdollistaa Asiakkaalle päivittäisen ulkoilun Asiakkaan toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti. Palvelusetelituottaja avustaa ulkoilussa tarpeen mukaisesti. Asiakkaan on mahdollista ulkoilla turvallisesti ja hoivakodin kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuoden aikoina.

Palvelusetelituottaja antaa Asiakkaalle saatto- ja asiointiavun sosiaali- ja terveystalvelujen käyttämiseen, vaatteiden ja henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimiseen sekä muun välttämättömän asiointiavun. Asiointiin liittyvät kuljetuskustannukset Asiakas maksaa itse.

#### **14.5 Osallisuus ja yhteisöllisyys**

Palvelusetelituottajan toimintatapa on Asiakkaan osallisuutta korostavaa ja yhteisöllisyyttä mahdollistavaa. Hoivakodissa on avoin toimintakulttuuri, jossa sekä Asiakas että hänen läheisensä kokevat voivansa vapaasti tuoda esiin havaintojaan ja ehdotuksiaan.

Hoivakodissa järjestetään vähintään kerran kuukaudessa yhteisökokouksia, joissa Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoivakodin arkeen. Asiakkaan läheiset voivat osallistua yhteisökokouksiin. Yhteisökokouksista tehdään muistio. Palvelusetelituottaja tallentaa muistiot, ne ovat tarvittaessa Hyvinvointialueen käytettävissä ja Hyvinvointialue voi halutessaan julkaista ne.

Palvelusetelituottaja hyödyntää myös vapaaehtoistoiminnan antamia mahdollisuuksia Asiakkaan arjen rikastuttamisessa.

#### **14.6 Yhteistyö Asiakkaan läheisten kanssa**

Palvelusetelituottaja mahdollistaa, että Asiakkaan läheisten osallisuus Asiakkaan elämässä jatkuu luontevasti ja Asiakkaan tottumusten mukaisesti. Palvelusetelituottaja edistää Asiakkaan ja hänen läheistensä yhteydenpitoa. Läheiset voivat osallistua Asiakkaan ja hoivakodin arkeen. Palvelusetelituottaja sopii läheisten kanssa yhteistyökäytännöistä.

Palvelusetelituottaja järjestää Asiakkaiden läheisille yhteisen tapahtuman hoivakodissa vähintään kaksi kertaa vuodessa.

#### **14.7 Siivous, pyykki- ja jätehuolto**

Palvelusetelituottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty hoivakodin yleisten tilojen ja Asiakkaiden asuntojen puhtaustaso, siivouksen vastuut ja tehtävät. Siivous sisältää päivittäisen ja viikoittaisen

ylläpitosiivouksen ja vuosittaisen perusteellisen siivouksen. Lisäksi siivous sisältää ikkunoiden pesun. Yhteisten tilojen ja asuntojen yleisilmeen tulee olla siisti.

Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaan asunnon ja kylpyhuoneen vähintään kerran viikossa tapahtuvasta siivouksesta sekä siivouksessa tarvittavista välineistä ja aineista. Asiakas voi halutessaan osallistua siivoukseen. Palvelusetelituottaja puhdistaa Asiakkaan asunnon kaikki pinnat perusteellisesti vähintään kerran vuodessa ja aina Asiakkaan vaihtuessa.

Palvelusetelituottaja vastaa päivittäin Asiakkaan asunnossa vuoteen sijaimisesta, roskien viemisestä, tahrojen poistamisesta ja tarvittaessa vuodevaatteiden vaihtamisesta. Asiakas voi halutessaan osallistua näihin tehtäviin.

Asiakkaalla on puhtaat vaatteet ja liina- ja vuodevaatteet. Palvelusetelituottaja vastaa vaatteiden ja liina- ja vuodevaatteiden pesusta. Asiakas vastaa itse tekstiilensä vaatimista erikoispesuista (esimerkiksi kuivapesu) ja itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen ja pöytäliinon pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti Asiakas ja läheinen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista. Palvelusetelituottaja avustaa nimikoinnissa tarvittaessa.

Palvelusetelituottaja noudattaa kestävästä kehityksestä mukaisia toimintaperiaatteita jätteen synnyn ehkäisyssä ja jätteen lajittelussa.

## 14.8 Terveyden- ja sairaudenhoito

Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaan terveyden ja sairauden hoidosta Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman, lääkärin laatiman suunnitelman sekä seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Palvelusetelituottaja seuraa Asiakkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset asiakastietoihin. Asiakasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan oikea-aikaisesti;
- Palvelusetelituottaja huolehtii Asiakkaan suun puhtaudesta ja terveydestä päivittäin yksiköllisen suun omahoitosuunnitelman mukaisesti, missä huomioidaan myös tarvittaessa kuivan suun hoito;
- Palvelusetelituottaja seuraa Asiakkaan verenpainetta tarpeen mukaisesti, mutta vähintään kerran kuukaudessa;
- Palvelusetelituottaja huolehtii, että Asiakas saa tarvitsemansa ja hänelle myönnetyt omahoitotarvikkeet;
- Hyvinvointialueen hoidosta ja huolenpidosta maksamaan korvauksen sisältyy käsien desinfiointiaineet, kertakäyttökäsipyyhkeet,

yhteistilojen pesuaineet, henkilökunnan suojavaatteet ja suojavaruusteet (esim. käsineet, esiliinat, hengityssuojaimet), wc-paperit, pesulaput, poikkilakanat, vuodesuojat, ruokalaput sekä Asiakkaan inkontinenssisuojat, mikäli Asiakas ei saa suoja maksutta kunnan ilmaisjakelun kautta;

- Asiakkaan terveydentilaa seurataan lääkärin määräämillä laboratoriokokeilla. Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaan laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitaviksi, ellei Hyvinvointialueen kanssa ole muuta sovittu; ja
- Palvelusetelituottaja seuraa Asiakkaiden laboratoriotuloksia ja reagoi niihin oikea-aikaisesti ja konsultoi tarvittaessa mahdollisimman pian Asiakkaan hoitavaa lääkäriä, ellei Hyvinvointialueen kanssa ole muuta sovittu.

Palveluseteliasiakas on julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon Asiakas samoin perustein kuin kotona asuva henkilö. Palvelusetelituottajan tulee avustaa Asiakasta vaihtamaan Asiakkaan terveysasema hänelle soveltuvimmaksi kirjallisella ilmoituksella sekä nykyiselle että tulevalle terveysasemalle. Mikäli Hyvinvointialue järjestää lääkäripalvelut palveluseteliasiakkaan asumisyksikköön, pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteliasiakas saa samat lääkäripalvelut kuin ostopalveluasiakas. Muissa yksiköissä asiakkaan lääkäripalvelut järjestetään yksikön sijaintikunnan käytännön mukaisesti.

## 14.9 Turvallinen lääkehoito

Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaan turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Hoivakodin lääkehoidon käytännöt on kuvattu hoivakodin lääkehoidosuunnitelmassa, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito -opasta. Palvelusetelituottaja tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja tarvittaessa päivittää sen;
- Palvelusetelituottaja hankkii lääkehoitosuunnitelmiin ja lääkehoitoluopiin tarvittavat lääkäripalvelut, mikäli toisin ei ole Hyvinvointialueen kanssa sovittu;
- Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja voimassa oleva lääkehoitolupa, joka täyttää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vaatimukset;
- Jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä lääkehoitoluovallisia työntekijöitä. Riittävä määrä lääkehoitoluovallisia työntekijöitä on aamu- ja iltavuorossa vähintään yksi lääkeluovallinen työntekijä / 15 Asiakasta;
- Hoivakoti suunnittelee lääkehoidon toteuttamisen siten, että siinä huomioidaan Asiakkaan mahdollinen tarve PKV- ja huumauslääkehoitoon;

- Hoiva-avustajat, fysioterapeutit, toimintaterapeutit, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat peruskoulutuksensa perusteella lääkahoitoon kouluttamattomat henkilöt eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen; ja
- Asiakkaiden lääkkeet säilytetään erikseen lukollisessa tilassa, jonne on pääsy vain lääkeluvallisella henkilöstöllä.

#### **14.10 Saattohoito**

Saattohoidolla tarkoitetaan ihmisen hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu ja kuolema on odotettavissa lähiviikkoina. Päätöksen saattohoidon aloittamisesta tekee Asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri.

Palvelusetelituottaja toteuttaa saattohoidon seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Asiakas voi asua hoivakodissa elämänsä loppuun asti ja Palvelusetelituottaja vastaa Asiakkaan hyvästä saattohoidosta;
- Palvelusetelituottajalla on kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta ja vainajan laittamisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin ja henkilöstöllä on riittävä osaaminen;
- Palvelusetelituottajan henkilöstö keskustelee Asiakkaan ja läheisten kanssa saattohoidon toteuttamisesta hyvissä ajoin ennen saattohoidon alkamista. Palvelusetelituottaja antaa Asiakkaalle ja hänen läheisilleen riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Saattohoidon toteuttaminen perustuu Asiakkaan hoitotahtoon;
- Palvelusetelituottaja turvaa Asiakkaan yksityisyyden saattohoitotilanteessa;
- Palvelusetelituottaja huolehtii kivun ja muiden oireiden hoidosta riittävästi ja oikea-aikaisesti kaikkina vuorokauden aikoina;
- Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Asiakkaan tarpeen mukaisesti hoitaja on läsnä kuolevan vierellä ja saattohoitotilanne huomioidaan hoivakodin henkilöstömitoituksessa; ja
- Palvelusetelituottaja rohkaisee läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

### **15 Palvelusetelituottajana toimiminen**

#### **15.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö**

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnusteen, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnusteen avulla

Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selventää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä. Palvelusetelituottaja ja Asiakas laatii asiakaskohtaisen kirjallisen sopimuksen ennen palvelun aloittamista. Asiakaskohtaisesta sopimuksesta tulee ilmetä Asiakkaan maksettava omavastuuosuus.

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

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 tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

## 15.2 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Palvelusetelituottaja kirjaa kaikki Asiakkaan palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivänä.

Palvelusetelituottajan laskutusoikeus Hyvinvointialueelta alkaa Asiakkaan tulopäivästä ja päättyy Asiakkaan lähtöpäivään. Lähtö- ja tulopäivä ovat 100 % laskutettavia päiviä. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tilapäisen poissaolon ajalta palvelusetelin arvosta maksetaan Palvelusetelituottajalle per kuukausi seuraavasti: 1–5 vrk maksu on 100 %, 6–15 vrk maksu on 50 % yli 16 vrk maksu on 0 %.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli Palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän,

Hyvinvointialueella on oikeus periä Palvelusetelituottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että yksikön henkilöstöllä on ajantasaiset tunnukset ja osaaminen ilmoittamiseen käytettävään järjestelmään.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa palveluseteliasiakkaan muuttopäivän, palvelun päättymisen ja Asiakkaan tilapäisen poissaolon päivät ajantasaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Ilmoittaminen tapahtuu Hyvinvointialueen erikseen osoittamalla tavalla sähköpostitse tai sähköisellä järjestelmällä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että yksikön henkilöstöllä on ajantasaiset tunnukset ja osaaminen ilmoittamiseen käytettävään järjestelmään.

### **15.3 Palvelusetelituottajan asiakastietojärjestelmää koskevat velvollisuudet ja kirjaaminen**

Palvelusetelituottajalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palvelusetelituottaja pitää jokaisesta Asiakkaasta jatkuvaan muotoon laadittua aikajärjestyksessä etenevää asiakaskertomusta. Palvelusetelituottaja kirjaa asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmään ja arvioi asiakassuunnitelman toteutumista päivittäiskirjaamisessa. Palvelusetelituottaja kirjaa kaikki Asiakkaan palvelun ja hoidon kannalta tarpeelliset tiedot viivytyksettä. Palvelusetelituottajan kirjaaminen perustuu rakenteiseen kirjaamiseen.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että päivittäinen kirjaaminen on Asiakkaan toimijuutta kuvailevaa ja arvioivaa ja perustuu asiakassuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Palvelusetelituottaja laatii Asiakkaan palvelua koskevat kirjaukset siten, että niiden perusteella voidaan arvioida asiakassuunnitelman ja sen tavoitteiden toteutuminen.

Asiakaskäynnin toteuttava työntekijä kirjaa Asiakastietoihin asiakassuunnitelman toteutumisen, Asiakkaan kokemuksen tilanteestaan sekä mahdollisen havaitun muutoksen Asiakkaan voinnissa. Asiakasasiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Palvelusetelituottaja korjaa merkinnät tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja, jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työharjoittelussa olevien opiskelijoiden tekemät kirjaukset vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen.

Palvelusetelituottaja on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Asiakkaiden henkilötietojen käsittelijä, ja Hyvinvointialue on niiden rekisterinpitäjä. Palvelusetelituottaja noudattaa henkilötietojen käsittelyssä tietosuojalainsäädäntöä ja rekisterinpitäjän ohjeita. Palvelusetelituottajalla on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä.

Palvelusetelituottajan on täytettävä kohdassa 7 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) kuvatut asiakastietolain mukaiset vaatimukset Kanta-liittymiselle viimeistään 1.9.2026. Tämä edellyttää, että Palvelusetelituottajalla on käytössään Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, jossa on rekisterinkäyttöoikeuden toiminnallisuudet. Koska asiakas valitsee palvelusetelipalvelussa lähtökohtaisesti itse Palvelusetelituottajan ja rekisterinkäyttöoikeus on asiakaskohtainen, Palvelusetelituottajan on pyydettävä Hyvinvointialueelta rekisterinkäyttöoikeuden myöntämistä jokaisen uuden asiakkuuden osalta erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

## **16 Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien valvonta**

### **16.1 Palvelusetelituottajien valvonta**

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelun laatua hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti. Palvelusetelituottaja hyväksyy Hyvinvointialueen tekemät, ennalta ilmoitetut ja ennalta ilmoittamattomat valvonta- ja auditointikäynnit ja muut käynnit yksikköön. Palvelusetelituottaja avustaa Hyvinvointialueen organisoimien asiakas- ja muiden kyselyiden toteuttamisessa. Palvelusetelituottaja kehittää toimintaansa ja osallistuu Hyvinvointialueen kanssa erikseen sovittuihin kehittämisprojekteihin. Palvelusetelituottaja osallistuu Hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin ja muihin yhteistyötilaisuuksiin.

Mikäli toimintaa ohjaavat säädökset tai suositukset muuttuvat, Hyvinvointialue päivittää palvelusetelin käsikirjan uusia säädöksiä ja suosituksia vastaavaksi. Hyvinvointialueella on oikeus päivittää käsikirjaa myös muutoin arvioidessaan sen tarpeelliseksi.

Hyvinvointialue voi julkaista muun muassa internetissä palvelusta esimerkiksi sijainti-, toiminta- ja laatutietoja tai edellyttää Palvelusetelituottajaa julkaisemaan palveluun liittyviä tietoja Palvelusetelituottajan kotisivuilla. Näitä julkaistavia tietoja voivat olla muun muassa valokuvat ja tiedot hoivakodin tiloista, asunnoista ja vuokrasta, asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet ja muistutukset, henkilöstön määrään, rakenteeseen, työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen liittyvät tulokset, hoivakodin

toimintasuunnitelma- ja toimintakertomus, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valvontakertomukset sekä hoivan laatuun liittyvät tulokset. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Hyvinvointialueen käytettävissä olevat tiedot ovat ajantasaisia.

## 16.2 Palautteet ja reklamaatiot

Asiakkaat voivat antaa Palvelusetelituottajan tuottamasta palvelusta palautetta suoraan Palvelusetelituottajalle tai Hyvinvointialueelle sähköisen palautepalvelun kautta (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta>).

Palvelusetelituottajan tulee kerätä systemaattisesti saapuneet palautteet ja muistutukset- sekä pyydettyä toimittaa ne Hyvinvointialueelle. Jos Hyvinvointialue pyytää selvityksiä palautteisiin tai muistutuksiin liittyen, Palvelusetelituottajan on annettava pyydetyt selvitykset Hyvinvointialueen asettamassa määräajassa.

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

Palvelusetelituottajan on velvollisuus ilmoittaa Hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

## **Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite**

# **TIETOSUOJA- JA SALASSAPITO- LIITE**

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Versio 2, 12.9.2023

## Sisällys

<b>A. JOHDANTO .....</b>	<b>41</b>
1. Määritelmät .....	41
2. Tietosuoja- ja salassapitoliitteen tausta ja tarkoitus .....	42
3. Alihankinta .....	43
<b>B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO .....</b>	<b>44</b>
4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet .....	44
5. Palvelusetelituottajan tietoturvallisuus .....	44
5.1. Henkilöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset .....	45
5.2. Tietoaineistoturvallisuus .....	46
5.3. Pääsy tiloihin .....	46
5.4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin .....	47
6. Tietoturvaloukkausten käsittely .....	48
7. Tietoturvallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen .....	50
8. Salassapito .....	50
<b>C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....</b>	<b>52</b>
9. Henkilötietojen käsittely .....	52
10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti .....	54
<b>D. MUUT EHDOT .....</b>	<b>56</b>
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen .....	56
12. Auditointi .....	57
13. Sakko .....	58
14. Vahingonkorvaus .....	59

## JOHDANTO

### Määritelmät

**Alihankkija** tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjan mukaisia Palvelusetelituottajien alihankkijoita.

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

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

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

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

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

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

**Henkilötietojen käsittely** tarkoittaa Tietosuojasetuksen 4 artiklan mukaisesti toimintaa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilötietoihin 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.

**Tietosuojaja- ja salassapitoliiite** tarkoittaa tätä Palvelusetelikäsikirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.

**Tietoturvallisuusohjeet** tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjassa tai tässä Tietosuojaja- 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.

## **Tietosuojaja- ja salassapitoliiitteen tausta ja tarkoitus**

Hyvinvointialue on laatinut Palvelusetelikäsikirjan, mihin Palvelusetelintuottajat sitoutuvat ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Tässä Tietosuojaja- 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.

## **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.

## **TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO**

### **Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet**

Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkija noudattavat toiminnassaan tätä Tietosuoja- ja salassapitoliitettä, 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 salassapitoliitteen 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 työtapojen tai muun tämän Tietosuoja- ja salassapitoliitteen 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.

### **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 tietoturvallisuuden 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.

## **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.

## **Tietoaineistoturvallisuus**

Palvelusetelituottaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuojaa-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 tietoturvatöimeenpiteet ja -ohjeet. Palvelusetelituottaja käsittelee Hyvinvointialueen Suojattavia tietoja Hyvinvointialueen luokitusten edellyttämällä tavalla.

## **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 salassapitolitteen 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 käsiksi.

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

## **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 salassapitolitettä.

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 luovutuslokiteidot, jos järjestelmästä luovutetaan rajapintojen tai katseluyhteyden avulla Suojattavia tietoja;
- Palvelusetelituottaja on velvollinen tallentamaan käyttölokiteidot kaikista Suojattavien tietojen käsittelytoimista, kuten tallentamisesta, muuttamisesta, poistamista, katselusta tai muusta Suojattaviin tietoihin kohdistuvasta toimenpiteestä.
- Hyvinvointialueen pyynnöstä Palvelusetelituottaja antaa kyseiset lokiteidot 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 vastuuhenkilö, 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 tietoaineiston 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.

## 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 suojeleminen.

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 sovittu päättyneenä tai Palvelusetelituottajan avustamisvelvollisuus on päättyneenä Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietosuoja- ja

salassapitolitteen 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 rekisteröidyillä 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 salaustavoihin.

Euroopan komissio on antanut tietosuojan tason riittävydestä 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 vastavuus päätöksen. 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.

## MUUT EHDOT

### 11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

Tämän Tietosuojaja- ja salassapitoliihteen 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 Tietoturvasuohjeita. 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
- Tietoturvasuohjeiden päivitystarvetta mahdollisesti aiheuttavat tuotekehityssuunnitelmat
- Muutokset tietoturva ja -suojaohjeistuksessa
- Tehdyt tietoturvasuustoimet (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 tietoturva, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien Tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin Palvelusetelituottaja reagoi kohdan 6 (1) mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä saatuaan ne tietoonsa.

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

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

## 12. Auditointi

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

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

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

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

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

Hyvinvointialue vastaa auditoinnin järjestämisen kustannuksista. Mikäli auditointi suoritetaan aiemmin havaittujen virheiden 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 nimittäin 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. Sakkoon 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 sakkoon. 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 sakkoon vain, mikäli Palvelusetelituottaja ei korjaa rikkomusta 14 päivän kuluessa Hyvinvointialueen ilmoituksesta. Jos edellä mainittua korjausta ei ole tehty eikä Palvelusetelituottaja korjaa rikkomusta seuraavan 14 päivän kuluessa on

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

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

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

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

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

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

## **14. Vahingonkorvaus**

Tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen salassapittoa 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.