

25.3.2026  
luvn.fi

# **Servicesedelhandboken för hemservice för barn- familjer**

Gäller fr.o.m. 1.5.2026

Det här är en översättning av den finska versionen av samma servicesedelhandbok. Vid eventuella tolkningsskillnader mellan den finska och den svenska versionen tillämpas den finska versionen i första hand.

## Innehåll

<b>ALLMÄNNA DELEN</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Servicesedelhandbokens roll och bindande verkan</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Centrala definitioner</b> .....	<b>2</b>
3.1 Västra Nylands välfärdsområde	2
3.2 Klient	2
3.3 Servicesedel	3
3.4 Servicesedelproducent	3
3.5 Underleverantörer	3
3.6 Självrisk	4
3.7 Maximivärde	4
3.8 Tilläggstjänster	4
3.9 Servicesedelsystemet	4
<b>4 Ekonomiförvaltning</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Beskattning</b> .....	<b>6</b>
<b>6 Verksamhetsmodellen för servicesedlar och ansvarsfördelningen</b> ....	<b>7</b>
6.1 Välfärdsområdet ansvarar för att ordna tjänsterna	7
6.2 Servicesedelproducenten ansvarar för tjänsteproduktionen	7
6.3 Klienten väljer Servicesedelproducent	8
<b>7 Allmänna krav på servicesedelproducenter</b> .....	<b>9</b>
7.1 Allmänna förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducent	9
7.2 Förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducent enligt beställaransvarslagen	10
7.3 Krav på anslutning till de riksomfattande informationssystemtjänsterna (Kanta-tjänsterna) enligt kunduppgiftslagen	11
<b>8 Ansökan om att bli servicesedelproducent och upprätthållande av uppgifter</b> .....	<b>13</b>
8.1 Ansökan om att bli servicesedelproducent	13
8.2 Upprätthållande av uppgifter om servicesedelproducenten och nåbarhet	13
<b>9 Avslutande av tjänsteproduktionen</b> .....	<b>14</b>
9.1 Avslutande av verksamhet som servicesedelproducent och återkallande av godkännande som servicesedelproducent	14
9.2 Arkivering av klientuppgifter efter att tjänsten avslutats	15
<b>TJÄNSTESPECIFIK DEL</b> .....	<b>17</b>
<b>10 Servicesedeln för hemservice för barnfamiljer och dess mål</b> .....	<b>17</b>
<b>11 Prissättning av tjänsten</b> .....	<b>17</b>

<b>12</b>	<b>Ansökan om att bli servicesedelproducent inom Hemservicen för barnfamiljer och servicesedelproducentens lämplighet .....</b>	<b>18</b>
12.1	Ansökan i PSOP-systemet och tjänstespecifika bilagor	18
12.2	Krav på Servicesedelproducentens och personalens lämplighet	19
12.3	Personalens introduktion och krav på fortbildning	21
<b>13</b>	<b>Tjänstens innehåll och kvalitet.....</b>	<b>21</b>
<b>14</b>	<b>Verksamhet som servicesedelproducent .....</b>	<b>22</b>
14.1	Klientens ställning och användning av servicesedel	22
14.2	Anteckning av genomförda tjänster	23
14.3	Fakturering	24
14.4	Respons och reklamationer	25
<b>15</b>	<b>Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter .....</b>	<b>26</b>
	<b>Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga .....</b>	<b>28</b>

## ALLMÄNNA DELEN

### 1 Inledning

Användningen av servicesedlar regleras av lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) (servicesedelslagen). Den tillämpas på användningen av Servicesedlar i social- och hälsovårdstjänster som ordnas av välfärdsområdena när tjänsten produceras av privata serviceproducenter.

När ett företag, en organisation eller ett samfund ansöker om att bli Servicesedelproducent godkänner de handboken och de Servicesedelspecifika delarna av de tjänster som de ansöker om att bli Servicesedelproducent för. Servicesedelproducenten förbinder sig till skyldigheterna i handboken.

I Servicesedelsystemet blir Västra Nylands välfärdsområde inte avtalspart när man avtalar om Klientens service. Användningen av en enskild servicesedel sker genom ett avtal mellan Servicesedelproducenten och Klienten i konsumentställning.

### 2 Servicesedelhandbokens roll och bindande verkan

Servicesedelhandboken och bilagorna som lyder under den gäller de Tjänster som den godkända Servicesedelproducenten levererar till Klienterna.

Servicesedelproducenten förbinder sig till handboken när den anmäler sig som Servicesedelproducent. Handboken består av tre delar:

1. Beskrivning av de allmänna principerna för servicesedelverksamheten i Västra Nylands välfärdsområde
2. Beskrivning av den serviceproduktion som omfattas av Servicesedeln samt de servicespecifika krav som ställs på Servicesedelproducenten bland annat i fråga om tjänstens innehåll.
3. Tjänstespecifika och allmänna bilagor som gäller hela Västra Nylands välfärdsområde.

I handboken fastställer Västra Nylands välfärdsområde de förutsättningar för godkännande av tjänsteleverantörer som avses i 5 § i lagen om servicesedlar (569/2009). I handboken definieras bl.a. sådant som gäller Servicesedelproducentens lämplighet, innehållet i de tjänster som produceras och de verksamhetsmodeller som förutsätts av tjänsteleverantörerna. Vid

serviceproduktion som grundar sig på servicesedlar tillämpas handboken i första hand. I de Servicesedlar där Servicesedelproducenterna har konkurrensutsatts iakttas de allmänna avtalsvillkoren för Offentlig upphandling av tjänster (April 2017/uppdateringsversion).

Oberoende av i vilken ordning handlingarna som hör till Servicesedelhandboken tillämpas i övrigt ska Dataskydds- och sekretessbilagan alltid tillämpas i första hand i ärenden som omfattas av Dataskydds- och sekretessbilagan.

Västra Nylands välfärdsområde har rätt att göra ändringar i denna handbok även efter att den publicerats. Västra Nylands välfärdsområde ger Servicesedelproducenten en skälig tidsfrist för att ändra sin verksamhet i enlighet med ändringarna i handboken.

Västra Nylands välfärdsområde meddelar servicesedelproducenten om ändringarna skriftligen, omedelbart efter att de gjorts. Om Servicesedelproducenten inte vill binda sig till det ändrade innehållet i handboken ska den skriftligen underrätta Västra Nylands välfärdsområde om detta inom trettio (30) dagar från delgivningen av ändringsanmälan. Om Servicesedelproducenten inte skickar ovan nämnda anmälan till Västra Nylands välfärdsområde, förbinder sig Servicesedelproducenten att följa den ändrade handboken från och med den dag som nämns i ändringsanmälan.

Servicesedelproducenten kan i servicesedelveksamheten själv bestämma inom vilket geografiskt område i Västra Nylands välfärdsområde den producerar tjänsten. Servicesedelproducenten ska meddela i Servicesedelsystemet inom vilket område tjänsten produceras.

Servicesedelproducenten godkänner handboken i det Servicesedelsystem som Västra Nylands välfärdsområde anvisar.

## **3 Centrala definitioner**

### **3.1 Västra Nylands välfärdsområde**

Med Västra Nylands välfärdsområde avses den aktör som ansvarar för att ordna tjänsten och den som beviljar Servicesedeln, nedan "Välfärdsområdet".

### **3.2 Klient**

Med klient menas en klient som avses i 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) samt en patient som avses i 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) och som har beviljats en Servicesedel av Välfärdsområdet.

Avtalsförhållandet om produktionen av tjänsten uppstår mellan Servicesedelproducenten och Klienten.

### 3.3 Servicesedel

Med Servicesedel avses en **förbindelse** som Välfärdsområdet beviljat mottagaren av social- och hälsovårdstjänster att ersätta kostnaderna för en tjänst som Servicesedelproducenten tillhandahållit upp till det värde som Välfärdsområdet fastställt på förhand samt Välfärdsområdets förbindelse att betala ett visst belopp som det på förhand fastställt till Servicesedelproducenten för att ersätta de kostnader som Servicesedelproducenten har orsakats av den tjänst som producerats för Klienten.

En representant för Välfärdsområdet gör en bedömning av servicebehovet, som man sedan utgår i fråga vid beslut om vilka tjänster som beviljas med Servicesedeln. Tjänster som skaffas med servicesedel fungerar som alternativ till tjänster som produceras av Välfärdsområdet.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska välfärdsområdet hänvisa klienten till tjänster som ordnas på annat sätt (569/2009). Klienten har dock inte lagenlig rätt att kräva att servicen ordnas med servicesedel.

Servicesedelns värde är den andel av priset som Välfärdsområdet betalar. Värdet på servicesedeln är i enlighet med det gällande beslutet av det beslutföra organet i Välfärdsområdet.

Servicesedelns exakta giltighetstid anges separat för varje servicesedel.

### 3.4 Servicesedelproducent

Med Servicesedelproducent avses en privat tjänsteleverantör som uppfyller kraven i lagen som reglerar verksamheten i fråga samt kraven i denna handbok och som har godkänts som Servicesedelproducent av Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten kan vara en självständig yrkesutövare eller ett privat företag, en organisation eller en sammanslutning som producerar social- eller hälsovårdstjänster och som Välfärdsområdet har godkänt som Servicesedelproducent.

### 3.5 Underleverantörer

Om Servicesedelproducenten anlitar underleverantörer i sin verksamhet, är de krav som ställs på underleverantörerna desamma som de krav som ställs på Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten ansvarar för underleverantörens arbete på samma sätt som för sitt eget. Servicesedelproducenten ansvarar för de skador som underleverantören orsakar

Klienten. Dessutom ansvarar Servicesedelproducenten för att dess underleverantör har de tillstånd som eventuellt behövs för att producera Tjänsten.

### **3.6 Självrisk**

Med självrisk avses den andel av priset på en tjänst som produceras av en privat Servicesedelproducent som inte täcks av värdet på den Servicesedel som Välfärdsområdet beviljat och som Klienten själv ska betala. Servicesedelproducenten fakturerar Klienten separat för självrisken. Självriskandelen räknas inte in i Klientens avgiftstak. Servicesedeltjänster är som huvudregel förenade med självrisk. Tjänsten kan dock vara fri från självrisk enligt lag eller genom beslut av välfärdsområdets beslutande organ.

### **3.7 Maximivärde**

Maximivärdet är det högsta godtagbara totala värdet som Välfärdsområdets organ fastställt för en tjänst som produceras med en servicesedel och som Servicesedelproducenten inte får överskrida i sin egen prissättning.

### **3.8 Tilläggstjänster**

Med tilläggstjänster avses tjänster som inte hör till Servicesedeln och som Klienten skaffar på eget initiativ och även betalar själv. Servicesedelproducenten ska i alla situationer på ett lättläst sätt informera Klienten om möjligheten att använda offentligt finansierade tjänster (= den andel som Servicesedeln täcker) och Servicesedelproducentens Tilläggstjänst i förhållande till de offentligt finansierade tjänsterna.

### **3.9 Servicesedelsystemet**

Med servicesedelsystem avses ett informationssystem med vilket Välfärdsområdet förvaltar bl.a. ansökan om att bli Servicesedelproducent, beviljande av Servicesedlar och redovisning av givna tjänster till Servicesedelproducenterna. För närvarande använder Välfärdsområdet PSOP-systemet (Parastapalvelua.fi – Servicesedel- och köptjänstsystemet) som administreras av Kuntien Tiera Oy.

## **4 Ekonomiförvaltning**

Ersättningen som betalas till Servicesedelproducenten består av godkända servicehändelser. Månatligen bildas ett redovisningsmaterial per Servicesedelproducent i Servicesedelsystemet.

Välfärdsområdet redovisar en gång i månaden en ersättning till Servicesedelproducenten enligt genomförda tjänster. Redovisningskörningen i Servicesedelsystemet sker natten mellan den 5 och 6 i månaden och betalningen till Servicesedelproducenten sker på den 14:e dagen i månaden.

Välfärdsområdet förbehåller sig rätten att ändra tidpunkten för redovisningskörningen.

En förutsättning för redovisning är att;

- Servicesedelproducentens faktureringsuppgifter har sparats i Servicesedelsystemet
- tjänsten eller en del av den har utförts med godkänt resultat
- genomförda servicehändelser har registrerats i Servicesedelsystemet och har godkänts av Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten får de uppgifter som den behöver för sin egen bokföring från den kommande prestationen (Servicesedelproducenten får om den så önskar ett PDF-dokument från systemet per e-post över fakturor som systemet automatiskt har skapat och vars uppgifter har överförts för behandling till Välfärdsområdets ekonomisystem.) Servicesedelproducenten kan registrera ett eget referensnummer i Servicesedelsystemet för att rikta prestationen.

För servicesedeltjänster med Självrisk fakturerar Servicesedelproducenten Klienten för den del som överstiger servicesedelns värde. Om Klienten inte kan betala Självriskandelen som ska betalas till Servicesedelproducenten, ska Servicesedelproducenten utan dröjsmål meddela om situationen till den instans som beviljat tjänsten.

Om Klienten har beställt Tilläggstjänster av Servicesedelproducenten, faktureras dessa enligt Klientens och Servicesedelproducentens inbördes avtal.

Välfärdsområdet kan återkräva den ersättning som betalats för tjänsten av Servicesedelproducenten om tjänsten inte har genomförts i enlighet med villkoren i denna handbok.

Priserna gäller i minst tolv (12) månader från och med beslut om godkännande av Servicesedelproducenten. Anmälan om prisändring ska lämnas till Välfärdsområdet minst tre (3) månader innan prisändringen träder i kraft. Prisändringen träder alltid i kraft från början av kalendermånaden. Under kalenderåret kan Servicesedelproducenten höja priset högst en (1) gång. Tjänstens pris kan dock inte överstiga det maximipris som Välfärdsområdet fastställt.

Servicesedelproducenten kan utföra prisgranskningar gällande sänkning av priserna högst tre (3) gånger per kalenderår. Om Servicesedelproducenten beslutar att sänka tidigare meddelade priser, ska en skriftlig anmälan om de

nya priserna lämnas till Välfärdsområdet innan priset ändras. Anmälan träder i kraft tidigast en (1) månad efter anmälan. Prisändringen träder alltid i kraft från början av kalendermånaden.

Servicesedelproducenten ska alltid informera sina servicesedelklienter om det ändrade priset.

## 5 Beskattning

### **Inkomstbeskattning**

Servicesedeln är en skattefri förmån för mottagaren. Skattefrihet förutsätter att

Servicesedeln;

- har beviljats för klart definierade tjänster
- är personlig och inte kan utnyttjas av någon annan person
- inte är pengar som betalas direkt till Klienten, vars användning klienten själv skulle definiera

Vid användning av Servicesedel berättigar Klientens Självrisk inte till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

Mer information finns på adressen [www.vero.fi](http://www.vero.fi).

### **Mervärdesbeskattning**

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen (1993/1501) betalas ingen skatt för försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster.

Enligt 35 § i mervärdesskattelagen avses med hälso- och sjukvårdstjänster åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hennes hälsa samt funktions- och arbetsförmåga, om det är fråga om;

- vård vid en sådan verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som staten, Välfärdsområdet eller kommunen är huvudman för eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård, eller
- vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

Enligt 37 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. Med socialvård avses enligt 38 § i mervärdesskattelagen verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt av någon annan producent av socialvårdstjänster som övervakas av socialmyndigheterna och vars syfte är att sörja för vården av barn och unga, barndagvården, äldreomsorgen, vården av utvecklingsstörda, annan service och stödåtgärder för personer med funktionsnedsättning samt annan sådan verksamhet.

## 6 Verksamhetsmodellen för servicesedlar och ansvarsfördelningen

Vid användning av servicesedlar iakttas följande principer. Dessa utgör den så kallade verksamhetsmodellen för servicesedlar, som Välfärdsområdet, Klienten och Servicesedelproducenten förbinder sig till.

### 6.1 Välfärdsområdet ansvarar för att ordna tjänsterna

Välfärdsområde;

- gör upp en handbok, publicerar den och upprätthåller den när verksamhetsmiljön förändras
- godkänner Servicesedelproducenter som uppfyller villkoren i handboken
- betalar Servicesedelproducenterna för de tjänster de producerar, högst till det belopp som motsvarar värdet på den Servicesedel som Klienten beviljats
- övervakar Servicesedelproducenterna och återkallar vid behov godkännanden
- bedömer om Servicesedeln lämpar sig för att tillgodose Klientens behov
- beviljar Servicesedlar till Klienter, men anvisar inte Klienter till Servicesedelproducenter
- upprätthåller en förteckning över godkända Servicesedelproducenter
- informerar/handleder Klienten i frågor som gäller användningen av servicesedeln

Välfärdsområdet beslutar när en västnyländsk Klient har rätt att ta emot en servicesedel. Enligt förvaltningslagen (434/2003) (27 och 28 §) kan en person som för Välfärdsområdets del har beslutat att bevilja servicesedel inte vara ansvarig för servicen eller ha en administrativ förtroendeställning hos Servicesedelproducenten. Den person som beviljat servicesedeln får inte heller ha betydande äganderätt och får inte utöva betydande beslutanderätt hos Servicesedelproducenten eller i ett samfund som hör till samma koncern som Servicesedelproducenten (över 10 procent av aktierna, andelarna eller rösträtten). Ägarbegränsningen gäller inte Servicesedelproducenter vars aktier är föremål för handel på fondbörsen.

### 6.2 Servicesedelproducenten ansvarar för tjänsteproduktionen

Servicesedelproducenten;

- ansöker om att bli Servicesedelproducent genom att lämna in nödvändiga utredningar och förbinder sig till kraven i handboken

- förbinder sig att uppfylla villkoren enligt 5 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
- upprätthåller aktuell information om sina tjänster (kvalitet och tillgänglighet) i Servicesedelsystemet som anvisas av Välfärdsområdet
- Kommer överens om servicen med Klienten
- tillhandahåller service enligt Klientens behov inom de gränser som fastställts för servicesedeln
- gör anteckningar i anslutning till klientrelationen i enlighet med lagstiftningen om tjänsten, myndigheternas anvisningar och Välfärdsområdets anvisningar.
- får betalning från Välfärdsområdet för den andel som motsvarar värdet på Klientens servicesedel
- fakturerar Välfärdsområdet det pris som uppgetts i Servicesedelsystemet samt vid behov Självriskandelen av Klienten
- avslutar produktionen av tjänster genom att meddela detta till Välfärdsområdet, med beaktande av uppsägningstiden

Verksamhetsmodellerna för servicesedelproducenter beskrivs närmare i den tjänstespecifika delen i handboken.

### 6.3 Klienten väljer Servicesedelproducent

Klienten;

- följer Välfärdsområdets anvisningar vid ansökan om att omfattas av tjänsten
- får en servicesedel av Välfärdsområdet (om villkoren uppfylls)
- sätter sig in i Välfärdsområdets anvisningar om användningen av servicesedlar
- väljer Servicesedelproducent utifrån den gällande listan
- byter vid behov Servicesedelproducent enligt Välfärdsområdets servicespecifika anvisningar
- betalar vid behov Självriskandelen till Servicesedelproducenten
- ger respons om tjänsten i första hand till Servicesedelproducenten.

Registret över Servicesedelproducenter finns i Servicesedelsystemet (register hänfört till 4 § 3 mom. i lagen om servicesedlar).

Avtalsparter i en tjänst som produceras med Servicesedel är Servicesedelproducenten och Klienten. Avtalsförhållandet mellan Klienten och Servicesedelproducenten omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna i

konsumenträtten och avtalsrätten. Förbindelserna och ansvaren i avtalet mellan Klienten och Servicesedelproducenten berör inte Välfärdsområdet, som inte är part i avtalet i fråga.

## 7 Allmänna krav på servicesedelproducenter

### 7.1 Allmänna förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducent

Servicesedelproducenten anmäler namnen på dem som fungerar som kontaktpersoner och ansvarspersoner för genomförandet av tjänsten enligt denna handbok.

Följande sökande kan inte godkännas som servicesedelproducent:

1. Den som har försatts i konkurs eller ska upplösas eller vars affärsverksamhet har avbrutits eller vars skulder har reglerats genom en ackordsuppgörelse, ett saneringsprogram eller något annat motsvarande förfarande som grundar sig på lagstiftningen.
2. Den vars försättande i konkurs eller upplösning eller något annat förfarande som avses i 1 punkten är anhängigt.
3. Den som för en lagakraftvunnen gärning som har samband med yrkesutövningen har fått en lagakraftvunnen dom,
4. Den som i sin yrkesverksamhet har gjort sig skyldig till ett allvarligt fel som kan styrkas.
5. Den som har försummat sin skyldighet att betala skatter eller socialskyddsavgifter i Finland eller i etableringslandet.

Dessutom har Servicesedelproducenten iakttagit god sed i marknadsföringen av tjänsten och uppfyller kraven i konsumentskyddslagen (38/1978) och har följt lagstiftningen om dess verksamhet samt alla myndighetsföreskrifter och -anvisningar.

När Serviceproducenten fungerar som Servicesedelproducent ska Serviceproducenten kontinuerligt följa denna handbok och alla andra gällande bestämmelser som gäller Serviceproducenten.

Om välfärdsområdet tidigare har återkallat en serviceproducents godkännande på den grunden att serviceproducenten, i egenskap av Servicesedelproducent, inte har uppfyllt de i denna servicesedelhandbok angivna förutsättningar för godkännande enligt 5 § i servicesedellagen (569/2009), ska serviceproducenten, på separat begäran av Välfärdsområdet, inom en av Välfärdsområdet fastställd skälig tidsfrist visa att de konstaterade bristerna har åtgärdats. Om serviceproducenten trots Välfärdsområdets

skriftliga begäran inte inom utsatt tid lämnar en tillräcklig utredning som visar att bristerna har åtgärdats, och Välfärdsområdet därmed inte kan försäkra sig om att förutsättningarna för godkännande som ställs på Servicesedelproducenten uppfylls, har Välfärdsområdet rätt att avslå serviceproducentens nya ansökan om godkännande.

Om Servicesedelproducenten anlitar underleverantörer i sin verksamhet, är de krav som ställs på underleverantörerna desamma som de krav som ställs på Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten ansvarar för underleverantörens arbete på samma sätt som för sitt eget. Servicesedelproducenten ansvarar för de skador som underleverantören orsakar Klienten.

## 7.2 Förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducent enligt beställaransvarslagen

En förutsättning för att godkännas som Servicesedelproducent är att tjänsteleverantören har: anslutit sig till tjänsten Pålitlig Partner hos Vastuu Group (Tjänsten är avgiftsbelagd för företag, mer information: <https://www.vastuugroup.fi/fi-sv/vara-tjanster/palitlig-partner>) eller någon annan motsvarande tjänst som Välfärdsområdet meddelat

ELLER

genom att lägga till de bilagor som krävs i PSOP-systemet har intygat att tjänsteleverantören i enlighet med beställaransvarslagen (Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft (1233/2006) har:

- a) införts i **förskottsuppbörsregistret**.
- b) införts i **arbetsgivarregistret** eller lämnat in godtagbara grunder för att inte ha införts (till exempel ingen avlönad arbetskraft eller endast en arbetstagare),
- c) införts i **registret över momspliktiga** eller lämnat in godtagbara grunder för att inte ha införts (till exempel ringa affärsverksamhet enligt mervärdesskattelagen (1501/1993), socialvårdstjänster eller hälso- och sjukvårdstjänster),
- d) registrerad i **handelsregistret**. Som servicesedelproducent godkänns inte en näringsidkare eller ett företag vars bolagsman, styrelsemedlem, verkställande direktör eller någon annan person i en därmed jämförbar ställning har meddelats näringsförbud. Intyget får inte vara äldre än tre månader. Om Servicesedelproducenten inte har införts i handelsregistret ska godtagbara grunder för orsakerna till detta (till exempel en stiftelse i stiftelseregistret eller vissa privata näringsidkare enligt handelsregisterlagen (564/2023) lämnas in,

- e) ingått ett gällande avtal om ordnande av **företagshälsovård** i enlighet med lagen om företagshälsovård (1383/2001), eller om den inte har avlönad arbetskraft har lämnat in en fritt formulerad anmälan om detta,
- f) skaffat en **ansvarsförsäkring för den verksamhet** som beskrivs i denna handbok som ersätter åtminstone direkta person- och saksador som orsakats både Välfärdsområdet och Klienten. Ansvarsförsäkringens försäkringsbelopp ska vara minst en (1) miljon euro i ett skadefall. Ansvarsförsäkringen ska vara i kraft så länge som Servicesedelproducenten producerar tjänsten enligt handboken. Om ansvarsförsäkringen inte täcker de direkta skador som orsakats till fullt belopp, ansvarar Servicesedelproducenten för den överskjutande delen av skadorna.
- g) inte har **betalat skatter och socialskyddsavgifter**. En Servicesedelproducent kan dock godkännas, om försummelsen av betalningarna kan anses vara ringa eller om betalningsmottagaren har godkänt en betalningsplan för de försummade betalningarna,
- h) sört för betalningen av pensionsförsäkringsavgifter (**Arbetsförsäkringsutdrag och FöPL-försäkringsintyg**) eller lämnar in godtagbara grunder för orsakerna till att försäkringsutdraget enligt lagen om pension för arbetstagare (395/2006) saknas (till exempel ingen avlönad arbetskraft) eller försäkringsintyget enligt lagen om pension för företagare (1272/2006) (till exempel ringa arbetsinkomst eller ålderspension). En servicesedelproducent kan dock godkännas, om försummelsen av betalningarna kan anses vara ringa eller om betalningsmottagaren har godkänt en betalningsplan för de försummade betalningarna, och
- i) som arbetsgivare iakttagit **kollektivavtalet** i anställningsförhållanden eller på annat sätt kan redogöra för de centrala anställningsvillkoren, eller om den avlönade arbetskraften inte har lämnat in ett fritt formulerat meddelande om detta.

Uppgifterna, intygen och utredningarna enligt beställarsvarslagen får inte vara äldre än tre månader och ska uppdateras i PSOP-systemet minst en gång per år.

### 7.3 Krav på anslutning till de riksomfattande informationssystemtjänsterna (Kanta-tjänsterna) enligt kunduppgiftslagen

Om det uppkommer **klientuppgifter inom socialvården** vid producerandet av servicesedeltjänsten, förutsätts det att Servicesedelproducenten

senast den 1.9.2026 har tillgång till ett eget **klientdatasystem** eller ett klientdatasystem enligt gemensam anslutningsmodell, som är **kompatibelt med FPA:s Kanta-tjänster** och uppfyller kraven i gällande lagstiftning (i synnerhet kunduppgiftslagen 703/2023) samt de krav som ställs av Kanta-tjänsterna och behörig myndighet. Klientdatasystemet ska möjliggöra korrekt dokumentation och lagring av klientuppgifter inom socialvården i socialvårdens klientdatalager i Välfärdsområdets register.

Servicesedelproducenten är skyldig att i enlighet med nationella föreskrifter ansluta sig som **användare av Kanta-tjänsterna** och att **lagra socialvårdens klienthandlingar i Kanta-tjänsterna** senast den 1.9.2026. Välfärdsområdet beviljar servicesedelproducenten åtkomsträtt till socialvårdens register, vilket möjliggör den åtkomst till och lagring av klientuppgifter i välfärdsområdets register som är nödvändig för genomförandet av vården. Servicesedelproducenten är även skyldig att följa de anvisningar som ges i den tjänstespecifika delen av denna handbok och/eller i Välfärdsområdets separata anvisningar, t.ex. gällande användning av åtkomsträtt till socialvårdens register och användning av Kanta-tjänsterna.

Om det i samband med socialtjänster uppkommer **patientuppgifter** till följd av tillhandahållande av hälso- och sjukvårdstjänster, förutsätts det att Servicesedelproducenten senast den 1.3.2027 har tillgång till ett eget **patientdatasystem** eller ett patientdatasystem enligt gemensam anslutningsmodell, som är **kompatibelt med FPA:s Kanta-tjänster** och uppfyller kraven i gällande lagstiftning (i synnerhet kunduppgiftslagen 703/2023) samt de krav som ställs av Kanta-tjänsterna och behörig myndighet. Patientdatasystemet ska möjliggöra korrekt dokumentation och lagring av patientuppgifter i Patientdatalagret i Välfärdsområdets register.

Servicesedelproducenten är skyldig att i enlighet med nationella föreskrifter ansluta sig som **användare av Kanta-tjänsterna** och att **lagra patientuppgifter i Kanta-tjänsterna** senast den 1.3.2027. Välfärdsområdet möjliggör den åtkomst till och lagring av patientuppgifter i **Välfärdsområdets register** som är nödvändig för genomförandet av vården. Servicesedelproducenten är även skyldig att följa de anvisningar som ges i den tjänstespecifika delen av denna handbok och/eller i Välfärdsområdets separata anvisningar, t.ex. gällande användning av fullmakt för köpta tjänster och användning av Kanta-tjänsterna.

## **8 Ansökan om att bli servicesedelproducent och upprätthållande av uppgifter**

### **8.1 Ansökan om att bli servicesedelproducent**

Ansökan om att bli servicesedelproducent sker via Servicesedelsystemet (PSOP) och är öppen fortlöpande. Närmare anvisningar om användningen av Servicesedelsystemet finns på webbplatsen parastapalvelua.fi.

Servicesedelproducentens ansökan kommer till Välfärdsområdet för behandling när Servicesedelproducenten i PSOP-systemet bekräftar att den förbinder sig att följa villkoren i handboken.

Välfärdsområdet godkänner alla de Servicesedelproducenter som uppfyller kraven i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården, kraven i lagstiftningen om tjänsten samt de övriga kraven som Välfärdsområdet ställer.

Välfärdsområdet fattar beslut om godkännande eller avslag av Servicesedelproducenten inom tre (3) månader från mottagandet av ansökan.

Vid valet av Servicesedelproducent förbinder sig tjänsteleverantören att tillhandahålla tjänster enligt handboken. Välfärdsområdet kan avsluta ordnandet av tjänster med Servicesedel, varvid besluten om godkännande av tjänsteleverantörerna upphör.

### **8.2 Upprätthållande av uppgifter om servicesedelproducenten och nåbarhet**

Servicesedelproducentens kontaktuppgifter, uppgifter om tjänsten och prislister syns i Servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten är skyldig att hålla ovan nämnda uppgifter uppdaterade i Servicesedelsystemet.

Servicesedelproducenten ska uppdatera de bilagor som enligt denna handbok ska lämnas in i Servicesedelsystemet minst en gång per år, om inte tidpunkten för eller frekvensen av uppdateringarna har preciserats närmare per bilaga eller på annat sätt i den tjänstespecifika delen av handboken.

Servicesedelproducenten ska säkerställa att den via de kontaktuppgifter som angivits i Servicesedelsystemet är nåbar inom skälig tid när Välfärdsområdet tar kontakt.

Om Servicesedelproducentens FO-nummer ändras ska Servicesedelproducenten på nytt ansöka om att bli Servicesedelproducent i Servicesedelsystemet.

## 9 Avslutande av tjänsteproduktionen

### 9.1 Avslutande av verksamhet som servicesedelproducent och återkallande av godkännande som servicesedelproducent

Välfärdsområdet ska återkalla godkännandet av Servicesedelproducenten om Servicesedelproducenten begär att godkännandet återkallas. Servicesedelproducenten ska skicka till Välfärdsområdets kontaktperson och adressen [psophankinta@luvn.fi](mailto:psophankinta@luvn.fi) en skriftlig anmälan om att verksamheten upphör. Återkallelsen kan i regel göras tidigast en (1) månad efter att Servicesedelproducenten lämnat in en begäran om återkallelse. Servicesedelproducenten är skyldig att färdigställa de åtgärder som ska vidtas med Servicesedeln för de klienter som omfattas av uppsägningen, om inte något annat avtalats med Välfärdsområdet.

Välfärdsområdet har rätt att återkalla godkännandet av Servicesedelproducenter och avlägsna Servicesedelproducenter från förteckningen över godkända Servicesedelproducenter omedelbart efter att beslutet fattats, om beslutet om återkallande av godkännandet av Servicesedelproducenten enligt 49 f § i förvaltningslagen (434/2003) till sin natur är sådant att det ska verkställas omedelbart eller om verkställandet av beslutet inte kan skjutas upp på grund av allmänt intresse. Det kan till exempel vara fråga om en sådan situation om:

- Servicesedelproducenten inte följer god vård- och servicepraxis.
- De krav för godkännande av Servicesedelproducenter som anges i lagen och handboken inte längre uppfylls.
- Servicesedelproducenten trots Välfärdsområdets skriftliga uppmaning inte rättar sin verksamhet inom en av Välfärdsområdet särskilt fastställd skälig tidsfrist så att den uppfyller de krav som anges i servicesedelhandboken (t.ex. de skyldigheter som avses i punkt 8.2 gällande upprätthållande av Servicesedelproducentens uppgifter och nåbarhet);
- Servicesedelproducenten har blivit insolvent, inte förmått sköta sina fakturor senast på förfallodagen, har inlett ackordsförfarande, har försatts i likvidation eller löper omedelbar risk att försättas i likvidation eller har sökts eller försatts i konkurs.
- Servicesedelproducenten har gjort sig skyldig till en allvarlig förseelse i sin yrkesutövning.
- Tillståndsmyndigheten har återkallat tillståndet helt eller delvis.
- Servicesedelproducentens rätt att självständigt utöva yrket har begränsats eller slopats.
- Servicesedelproducenten eller en person i dess ledning eller en person som har representations-, besluts- eller tillsynsbefogenheter är skyldig till brott som har samband med näringsverksamhet.

- Servicesedelproducenten har försummat att betala försäkringspremier, skatter eller socialskyddsavgifter och har inget gällande betalningsarrangemang för betalning av skatter.
- Servicesedelproducenten har lämnat väsentligt felaktiga uppgifter om företaget till Välfärdsområdet eller Klienten.
- Servicesedelproducenten har producerat tjänsten i strid med beslutet om servicesedel som Klienten fått, eller
- Servicesedelproducenten har fått näringsförbud.

Den som beviljar godkännandet har alltid rätt att återkalla godkännandet som servicesedelproducent om Servicesedelproducenten bryter mot lagen eller tillståndsvillkoren, klientsäkerheten har äventyrats, anmälningsskyldigheten har brutits eller det är fråga om ett annat betydande fel/brist i ordnandet av tjänsten. Återkallelsen ska göras skriftligen. Den som beviljat godkännandet får återkalla godkännandet också när det gäller en tjänst som inte har kunnat tas i avsett bruk eller om Servicesedelproducenten konstateras vara i ett sådant ekonomiskt tillstånd eller tjänsten i ett sådant skede att Servicesedelproducenten inte kan förväntas uppfylla skyldigheterna enligt Servicesedelhandboken.

Den som beviljar godkännandet har rätt att häva Servicesedelproducentens godkännande som Servicesedelproducent omedelbart utan separat tidsfrist eller med en tidsfrist som den själv bestämmer, om klientsäkerheten har äventyrats.

Om Välfärdsområdet återkallar Servicesedelproducentens godkännande, görs nya överenskommelser om fortsättningen av Klienternas service separat för varje klient. I en sådan situation är Servicesedelproducenten enligt villkoren i JYSE (JYSE 2014 Tjänster Kapitel 23) skyldig att bistå Välfärdsområdet. Välfärdsområdet fattar ett förvaltningsbeslut om återkallande av Servicesedelproducentens godkännande jämte anvisningar för sökande av ändring.

## **9.2 Arkivering av klientuppgifter efter att tjänsten avslutats**

Västra Nylands välfärdsområde är personuppgiftsansvarig för klientmaterialet och ansvarar för informationens förvaring. Efter att en enskild klientrelation och hela serviceproduktionen har upphört överlämnas klientens handlingar till Välfärdsområdet. När klientrelationen eller serviceproduktionen upphör skickar Servicesedelproducenten handlingarna i anslutning till klientrelationen till Välfärdsområdet enligt Välfärdsområdets separata anvisningar.

Västra Nylands välfärdsområde är personuppgiftsansvarig för klientmaterialet och ansvarar för förvaringen av uppgifterna. När tjänsten upphör ska

Servicesedelproducenten överlämna alla anteckningar och handlingar som gäller klienten till Välfärdsområdet. Handlingar som hänför sig till klientrelationen ska raderas ur Servicesedelproducentens eget system när de har överlämnats till Välfärdsområdet i enlighet med separat anvisning.

Efter att Servicesedelproducenten i enlighet med nationella föreskrifter har anslutit sig som användare av Kanta-tjänsterna med ett klient- och patientdatasystem som är kompatibelt med Kanta-tjänsterna, beviljar Välfärdsområdet Servicesedelproducenten rätt att lagra klient- och patientuppgifter som uppkommer i samband med produktionen av servicesedeltjänsten direkt i Välfärdsområdets register. Klient- och patientuppgifter som lagrats i Välfärdsområdets register behöver inte överlämnas separat till Välfärdsområdet för arkivering, eftersom de arkiveras direkt i Välfärdsområdets register i det nationella klient- och patientdatalagret.

### **Tilläggstjänsternas klient- och patientuppgifter**

Om Servicesedelproducenten avtalar med Klienten om en annan tjänst än den som definieras i denna handbok, ansvarar Servicesedelproducenten för tjänstens innehåll och kvalitet samt för ett separat personregister över de Klient- och patientuppgifter som Servicesedelproducenten samlat in för att producera tjänsten.

## TJÄNSTESPECIFIK DEL

### 10 Servicesedeln för hemservice för barnfamiljer och dess mål

Föremålet för tjänsten är hemservice för barnfamiljer enligt 18 a § i socialvårdslagen som Välfärdsområdet ansvarar för att ordna. Tjänsten omfattar hemservice för barnfamiljer enligt socialvårdslagen för barnfamiljer i Västra Nyland med barn under 18 år.

Enligt 18 a § i socialvårdslagen:

Socialvårdslagens 18a § Barnfamiljers rätt till hemservice

Med hemservice för barnfamiljer avses service som tryggar och stärker familjens funktionsförmåga i vardagen och som enligt familjens individuella behov omfattar:

- 1) vård och omsorg;
- 2) stöd för vård och fostran av barn;
- 3) uppgifter som rör tillagning av måltider, klädvård och renhållning av hemmet;
- 4) utförande av eller hjälp med utförande av andra än i 3 punkten avsedda uppgifter och funktioner som hör till det dagliga livet.

Barnfamiljer har rätt att få nödvändig hemservice enligt 1 mom., om det på grund av förlossning, sjukdom, skada eller någon annan liknande funktionsnedsättande orsak eller på grund av en särskild familje- eller livssituation inte är möjligt att trygga barnets välfärd utan sådan hemservice.

### 11 Prissättning av tjänsten

Den servicesedel som beviljats klienten har ett fast värde och bestäms enligt det gällande beslutet av välfärdsområdesstyrelsen för Västra Nylands välfärdsområde.

Hemservice för barnfamiljer är från och med den 1.1.2026 avgiftsfri för klienten enligt beslut av Västra Nylands välfärdsområdes beslutande organ. Servicesedelproducenten har inte rätt att ta ut någon självrisk inom servicesedeltjänsten för hemservice för barnfamiljer.

## 12 Ansökan om att bli servicesedelproducent inom Hemser- viken för barnfamiljer och servicesedelproducentens lämplighet

### 12.1 Ansökan i PSOP-systemet och tjänstespecifika bilagor

Serviceproducenten ska noggrant sätta sig in i den gällande servicesedelhandboken innan serviceproducenten ansöker om att bli Servicesedelproducent. Dessutom ska serviceproducenten se till att de bilagor som krävs motsvarar anvisningarna i den här regelboken. Varje bilaga ska ha en identifierbar rubrik som beskriver dokumentets innehåll samt ett datum.

Servicesedelproducenten ska i PSOP-systemet (under Prislisans Tilläggsuppgifter) meddela följande uppgifter som blir synliga för klienterna:

- På vilka språk tjänsten tillhandahålls, och
- I vilken kommun/vilka kommuner i Västra Nylands välfärdsområde servicen tillhandahålls

I prislisans tilläggsuppgifter antecknas endast dessa uppgifter enligt följande exempel:

*Servicespråk: finska, svenska*

*Var tillhandahålls tjänsten: Hangö, Raseborg*

Utöver de utredningar enligt beställaransvarslagen som nämns i punkt 7 (Allmänna krav på servicesedelproducenten) ska Servicesedelproducenten lämna in följande gällande handlingar till PSOP-systemet i samband med anmälan samt alltid om uppgifterna har ändrats:

- Tillstånds- och tillsynsverkets registreringsbeslut om införande i registret över privata producenter av socialtjänster
- GDPR-dataskyddsbeskrivning enligt EU-förordningarna,
- Den ansvariga personens examensbetyg,
- En aktuell förteckning över de underleverantörer som Servicesedelproducenten använder (dokumentet namnges Företagets namn\_Underleverantörer\_datum), och
- Uppdaterad plan för egenkontroll.

#### **Plan för egenkontroll**

Välfärdsområdet rekommenderar starkt att man använder Klient- och patientsäkerhetscentrets [modell för planen för egenkontroll och tillhörande anvisningar](#) som publicerades i början av oktober 2024. Genom att använda modellen tryggar Servicesedelproducenten att planen för egenkontroll är

aktuell i förhållande till [den nya tillsynslagen](#), [Valviras föreskrift](#) i anslutning till den samt för sin del även till [den nya kunduppgiftslagen](#).

## 12.2 Krav på Servicesedelproducentens och personalens lämplighet

Servicesedelproducenten ska ha samarbetsförmåga och dess verksamhet ska vara av hög kvalitet, tillförlitlig och ansvarsfull.

Servicesedelproducenten ska ha tillräcklig och yrkeskunnig personal med den utbildning inom social- och hälsovården som serviceuppgiften förutsätter och som lämpar sig för klientservice samt de högklassiga arbetsredskap som behövs i verksamheten. Serviceproducenten ansvarar för att dess personal har en utbildnings- och erfarenhetsnivå enligt denna Servicesedelhandbok under hela avtalsperioden.

Av serviceproducentens personal förutsätts tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper i finska och/eller svenska. Vid behov produceras Servicen också på engelska.

Serviceproducenten ansvarar för och sörjer för arbetstagarnas arbetsredskap och nödvändig skyddsutrustning och arbetskläder samt för att arbetstagarnas yrkesskicklighet hålls på en viss nivå och för fortbildning. Arbetstagaren ska vid behov kunna bevisa att hen arbetar hos Serviceproducenten till exempel genom att visa Serviceproducentens identitetskort.

Serviceproducenten ska medverka till att Servicesedeln i regel inte omfattar tillfälliga inhoppare. Serviceproducenten förväntas ha så permanent personal som möjligt.

Alla Serviceproducentens anställda som utför klientarbete ska ha erfarenhet av arbete med barn och familjer. Serviceproducentens anställda som arbetar i spädbarnsfamiljer ska ha praktisk yrkeserfarenhet av vård av spädbarn.

Serviceproducenten ska ha kontrollerat straffregisterutdragen för varje anställd som deltar i produktionen av tjänsten i enlighet med lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002).

Serviceproducentens personal ska respektera Klienten och vara tillförlitlig, serviceinriktad och ha goda interaktionsfärdigheter. Serviceproducenten ansvarar för att dess anställda kan agera på medborgarfärdighetsnivå eller i enlighet med sina krav på yrkeskompetens till exempel i fråga om första hjälpen- eller andra nödsituationer.

Serviceproducentens anställda har tillgång till de elektroniska verktyg som behövs för klientdokumentationen och ett sådant telefonnummer och en sådan e-postadress via vilka Klienterna och välfärdsområdets anställda vid behov kan kontakta personen. E-postadressen ska vara Serviceproducentens organisations e-postadress, inte en personlig e-postadress. Serviceproducenten och de anställda som deltar i produktionen av Tjänsten ska också se till att uppdaterade registreringar görs i PSOP-systemet.

Av Serviceproducentens personal som producerar Tjänsten förutsätts minst grundexamen inom social- eller hälsovårdsbranschen eller en för branschen lämplig grund- eller högskoleexamen som avlagts i Finland och som godkänts av Välfärdsområdet. Tjänsten kan också med Välfärdsområdets godkännande produceras av en studerande inom social- och hälsovårdsbranschen eller något annat lämpligt område som har genomfört minst 75 procent av sina studier och som har erfarenhet av arbete med barn och familjer. Välfärdsområdet meddelar den godkännande instansen separat. Serviceproducenten ansvarar för att de studerande har tillräckligt stöd i arbetet och de färdigheter som behövs för att producera arbetet.

Serviceproducenten ska ha en utsedd chef och i chefens frånvaro en utsedd vikarie som kan nås av Välfärdsområdet åtminstone på vardagar kl. 8.00–16.00. Chefen ska vara förtrogen med innehållet i Servicesedelhandboken. De anställda som deltar i produktionen av Tjänsten ska erbjudas tillräckligt stöd av chefen, arbetshandledning, teamstöd och möjlighet att vid behov arbeta i par.

Serviceproducentens anställda som ansvarar för Tjänsten samt den närmaste chefen för de anställda som producerar Tjänsten ska vara godkänd av tillståndsmyndigheten och registrerad i tillståndsmyndighetens register, och av dem förutsätts socionom- (YH), socionom- (högre YH) eller socialarbetarexamen, kompetens som sjukskötare, hälsovårdare eller barnmorska och minst två (2) års arbetserfarenhet av socialvårdstjänster eller barnskydd. Om den ansvariga anställda eller den närmaste chefen har en annan lämplig examen på minst YH-nivå inom social- och hälsovård, kan denna godkännas separat enligt Välfärdsområdets prövning.

Serviceproducenten ser till att en person som utövar representations-, besluts- eller tillsynsbefogenheter hos Serviceproducenten inte genom en lagkraftvunnen dom i straffregistret har gjort sig skyldig till ett brott eller en gärning som avses i 80–81 § i lagen om offentlig upphandling (1397/2016).

### 12.3 Personalens introduktion och krav på fortbildning

Servicesedelproducenten ser till att de anställda som rekryteras genomgår en ändamålsenlig introduktion innan de deltar i produktionen av tjänsten. Under introduktionen ska de anställda ges en beskrivning av tjänstens innehåll och krav samt de mål som eftersträvas med tjänsten. Alla anställda som deltar i produktionen av tjänsterna ska göras förtrogna med innehållet i den beställda tjänsten samt de centrala villkoren i Servicesedelhandboken. Dessutom ska de anställda göras förtrogna med tystnadsplikten, serviceattityden samt hur hen möter klienten i olika situationer såsom hemma hos klienten. Under introduktionen ska man också gå igenom de frågor som gäller socialvårdsklientens ställning, bemötande och rättsskydd och som samlats i planen för egenkontroll.

Servicesedelproducenten ska introducera tillräckligt med anställda som lämpar sig för Klientens servicebehov för att garantera tjänstens leveranssäkerhet.

Servicesedelproducenten ska ordna regelbunden tilläggsutbildning för sina anställda. Servicesedelproducenten ska ordna minst tre (3) fortbildningsdagar per år för den personal som producerar tjänsten.

Servicesedelproducenten förbinder sig att delta i utbildningar som Välfärdsområdet eventuellt ordnar separat. Servicesedelproducenten ersätts inte för deltagande i utbildningar, om man inte separat kommer överens om det på förhand.

## 13 Tjänstens innehåll och kvalitet

Servicesedelproducenten producerar med Servicesedeln hemservice för barnfamiljer inom de gränser som fastställs i denna servicesedelhandbok, vid tidpunkter som överenskommit med Klienten under beslutets giltighetstid, som är högst tre (3) månader. Servicesedeln kan beviljas för högst 40 h/3 mån, varefter de timmar som eventuellt blivit oanvända kan förnyas en gång för tre månader. Den tjänst som tillhandahålls med servicesedel ska vara av minst samma kvalitet som välfärdsområdets egen serviceproduktion.

Tjänsten omfattar vård och omsorg av barnet enligt familjens behov samt trygg växelverkan. Tjänsten omfattar också beredskap att ge barnavårdshjälp till exempel till barn med funktionsnedsättning, långtidssjuka barn samt barn i behov av barnskydd. Servicesedelproducentens anställda ska vara förtrogna med olika skador, sjukdomar, vård och omsorg av barn med

funktionsnedsättning och ha beredskap att utföra vårdåtgärder som kan jämföras med egenvård samt användning av hjälpmedel.

Hemservice för barnfamiljer är ett systematiskt och tidsbundet stöd för föräldraskapet och för att klara sig i vardagen som genomförs tillsammans med klientfamiljen och de professionella samarbetsparterna. Det centrala målet med arbetet är att stärka familjens resurser. Hemservicen kan ge stöd till exempel för vård och fostran av barn samt för handledning i andra funktioner som hör till det vardagliga livet.

Hemservicen för barnfamiljer kan omfatta utförande av hemvårdsuppgifter och -åtgärder som hör till familjens normala vardag (matlagning, klädvård och normalt underhåll av hemmet) tillsammans med föräldern, om det är möjligt, dock inte enbart städning. Hemservice beviljas inte enbart för transporter eller behov av vård på grund av arbete, distansarbete, studier eller hobbyverksamhet. Hemservicen är alltid tillfällig till sin karaktär.

## 14 Verksamhet som servicesedelproducent

### 14.1 Klientens ställning och användning av servicesedel

Klientens ansökan om hemservice för barnfamiljer bedöms av en tjänsteinnehavare hos välfärdsområdet. Klienten får ett beslut och ett servicesedelnummer för den beviljade tjänsten, varefter Klienten väljer önskad Servicesedelproducent från listan över producenter som godkänts av Välfärdsområdet. Klienten beställer tjänsten själv och ingår ett avtal om klientrelationen med Servicesedelproducenten.

Klienten kontaktar Servicesedelproducenten och ger en identifikation för sin Servicesedel, utifrån vilken Servicesedelproducenten hittar Klientens uppgifter i Servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten ska kontrollera uppgifterna i Klientens servicesedel (giltighet och beviljat innehåll) och utan dröjsmål göra en servicebokning (*FI: palveluvaraus*) i PSOP-systemet när Klienten beställer tjänsten för första gången eller senast följande vardag. Om servicebokningen inte görs före utgången av Servicesedelns giltighetstid, kan registreringar (*FI: kirjaus*) i PSOP-systemet inte alls göras, varvid Servicesedelproducenten inte kan fakturera för den producerade Tjänsten.

I samband med detta är Servicesedelproducenten skyldig att förtydliga skillnaderna mellan Servicesedeltjänsten och eventuella Tilläggstjänster för Klienten. Välfärdsområdet ersätter inte Servicesedelproducentens kostnader om Servicesedelproducenten kommer överens med Klienten om en tjänst utan att ha kontrollerat Servicesedelns giltighet och möjligheten att använda den.

På avtalsförhållandet mellan Klienten och Servicesedelproducenten tillämpas bestämmelserna och principerna i konsumenträtten, avtalsrätten och lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården. När klienten avtalar om tjänsten är han eller hon skyldig att underrätta Servicesedelproducenten om sådana omständigheter som han eller hon känner till och som väsentligt inverkar på att tjänsten tillhandahålls på behörigt sätt.

Servicesedelproducenten eller Klienten kan inte ensidigt ändra innehållet i den beställda tjänsten. I exceptionella situationer, av grundad anledning, kan Klienten kontakta beslutsfattaren för att kontrollera beslutet.

Utgångspunkten är att tjänsten ska produceras så att Servicesedelproducentens egna anställda som är insatta i familjens situation utses för tjänsten. Servicesedelproducenten är skyldig att ordna en ersättande arbetstagare för Klienten när överenskomna klientbesök ställs in till exempel när en ordinarie arbetstagare är frånvarande.

Servicesedelproducenten informerar Klienten om faktureringen av en tidsbokning som inte annullerats före tidsbokningen eller som annullerats för sent. Välfärdsområdet ersätter inte Servicesedelproducentens kostnader för ovan nämnda tider och ansvarar inte heller för de skador som Servicesedelproducenten orsakar Klienten på grund av Servicesedelproducentens annullering. Om Klienten orsakas skada på grund av Servicesedelproducentens verksamhet ska Klienten kontakta Servicesedelproducenten.

Om servicebehovet förändras bedömer Välfärdsområdet på nytt om användningen av servicesedeln fortfarande är det bästa alternativet för att genomföra Klientens service. Då kan Servicesedeln annulleras och Klientens service ordnas på annat sätt.

## **14.2 Anteckning av genomförda tjänster**

Socialvården har anteckningsskyldighet. Servicesedelproducenten ska anteckna tillräckliga uppgifter som behövs för tillhandahållandet, uppföljningen och övervakningen av socialvården i Servicesedelproducentens elektroniska system. Klientanteckningarna görs i realtid och i mån av möjlighet tillsammans med Klienten. Välfärdsområdet och Klienten ska på begäran få de uppgifter de behöver om anteckningarna utan kostnader. Servicesedelproducenten är skyldig att lämna in klientplaner och klientanteckningar till Välfärdsområdet på Välfärdsområdets begäran.

Servicesedelproducenten ska senast den 1.9.2026 uppfylla de krav enligt klientuppgiftslagen som beskrivs i punkt 7 (Allmänna krav på servicesedelproducenten) för anslutning till Kanta-tjänsterna. Detta förutsätter att

Servicesedelproducenten har tagit i bruk ett klientdatasystem som är kompatibelt med Kanta-tjänsterna och som har en funktion för åtkomsträtt till socialvårdens register (*FI: rekisterinkäyttöoikeuden toiminnallisuus*). Eftersom Klienten inom servicesedeltjänsten som utgångspunkt själv väljer Servicesedelproducent och åtkomsträtten till socialvårdens register är klientbunden, bör Servicesedelproducenten i enlighet med separat anvisning begära att Välfärdsområdet beviljar åtkomsträtt till socialvårdens register för varje ny klientrelation.

Servicesedelproducenten ska anteckna (*FI: kirjata*) genomförda servicehändelser i PSOP-systemet enligt givna anvisningar och senast inom fem dagar efter att servicehändelsen genomförts. Serviceproducenten ansvarar för att anteckningarna är korrekta. Tilläggsuppgifter om tjänstens innehåll eller andra klientspecifika uppgifter antecknas inte i PSOP-systemet.

### 14.3 Fakturering

Klientens användarrätt till och värde på servicesedeln framgår för Servicesedelproducenten av den elektroniska servicesedeln. Servicesedelproducenten fakturerar Välfärdsområdet för produktionen av hemservicen för barnfamiljer med Servicesedel endast via PSOP-systemet. Servicesedelproducenten ska säkerställa att faktureringen och de fakturerade tjänsterna överensstämmer med beställningen och beslutet. Servicesedelproducenten har inte faktureringsrätt om Klienten inte har haft en giltig servicesedel. Servicesedelproducenten har inte heller faktureringsrätt om Servicesedelproducenten inte har gjort en servicebokning (*FI: palveluvaraus*) i Servicesedelsystemet innan Servicesedelns giltighetstid har löpt ut.

Om avgiften i sin helhet är lägre än Servicesedelns värde kan Välfärdsområdet endast faktureras enligt den faktiska avgiften. Felaktiga registreringar i PSOP-systemet ska anmälas till Välfärdsområdet, som krediterar dessa.

Servicesedelproducenten kan endast fakturera för direkt klientarbete. För annat arbete (till exempel planering av arbete, klientanteckningar och sammandrag, nätverksarbete, telefonsamtal, kontakt med Välfärdsområdet, den anställdas pauser, administrativa utgifter) eller resor betalas ingen separat ersättning, det vill säga även de ska ingå i de givna priserna. Välfärdsområdet ersätter inte Servicesedelproducenten för annullerade, icke annullerade eller för sent annullerade besök.

#### 14.4 Respons och reklamationer

Servicesedelproducenten ger på Välfärdsområdets begäran klienterna anvisningar om att besvara nöjdhetsenkäten och även ge fritt formulerad respons via den. Servicesedelproducenten svarar på Klienternas respons och reklamationer.

Servicesedelproducenten meddelar Välfärdsområdet med sex (6) månaders mellanrum skriftligen om klienternas klagomål som gäller servicesedelverksamheten. Klienten kan också skicka reklamationer och respons direkt till Välfärdsområdet. Servicesedelproducenten går igenom alla reklamationer med Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten är skyldig att utan dröjsmål svara på Klienternas respons och reklamationer. Servicesedelproducenten är skyldig att omedelbart skriftligen underrätta Välfärdsområdet om klagomål, respons och anmärkningar som inkommit från Klienterna gällande Servicesedelverksamheten samt om eventuella skadeanmälningar till andra instanser samt om avgöranden och åtgärder som gäller dessa.

Servicesedelproducenten dokumenterar den kundrespons som samlats in på blanketterna. Servicesedelproducenten skickar den insamlade kundresponsen till Välfärdsområdet på begäran. Servicesedelproducenten ska utnyttja responsen för att utveckla sin verksamhet. Servicesedelproducenten är skyldig att underrätta Välfärdsområdet om väsentliga förändringar i verksamheten och tjänsterna.

Servicesedelproducenten är skyldig att omedelbart anmäla allvarliga skador som orsakats i Serviceproduktionen. Tjänstens brister och annan verksamhet som strider mot avtalet reklameras skriftligen till Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten är skyldig att svara på reklamationen skriftligen inom tre (3) vardagar och korrigera sin verksamhet inom skälig tid (vanligen högst två veckor). Välfärdsområdet får inte debiteras för den händelse som orsakat reklamationen. Reklamationen kan göras av Klienten själv, dennes vårdnadshavare, Välfärdsområdet, Servicesedelproducentens anställda eller Servicesedelproducenten.

Båda parterna, både Servicesedelproducenten och Välfärdsområdet, registrerar alla reklamationer som de fått. Dessa skickas månatligen eller, om Välfärdsområdet kräver det, oftare till personer som utsetts för uppföljning av avtalet och behandlas på uppföljningsmötet. Mottagaren av reklamationen antecknar detaljerna om reklamationen och skickar ett skriftligt svar per e-post till den som gjort reklamationen samt för kännedom till kontaktpersonen. Av reklamationen ska åtminstone framgå datumen, vad det var

fråga om, vad man kom överens om och presentera en korrigerande åtgärd (till exempel hur Servicesedelproducenten förbinder sig att korrigera bristerna).

## **15 Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter**

Bestämmelser om tillsynen över servicen finns i lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023).

Serviceproducenten ska själv övervaka kvaliteten och ändamålsenligheten i sin egen verksamhet och i en eventuell underleverantörs verksamhet samt klient- och patientsäkerheten.

Serviceproducenten ska utarbeta en serviceenhetsspecifik plan för egenkontroll för att säkerställa kvaliteten, ändamålsenligheten och säkerheten i den dagliga verksamheten samt för uppföljning av att den personal som deltar i kund- och patientarbetet är tillräcklig. Planen ska omfatta alla tjänster som produceras vid serviceenheten av serviceproducenten och för serviceproducentens räkning.

Serviceproducenten ska göra upp planen för egenkontroll i elektronisk form och offentliggöra den i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar planens offentlighet samt hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd i tjänsteenheten. Genomförandet av den verksamhet som beskrivs i serviceenhetens plan för egenkontroll ska följas upp och de brister som observerats i uppföljningen ska korrigeras.

Välfärdsområdet följer kontinuerligt Servicesedelproducenternas verksamhet och går tillsammans med Servicesedelproducenterna igenom uppföljningens resultat och observationer. Dessutom kan Välfärdsområdet separat be Servicesedelproducenten lämna in separata fallspecifika dokument.

Välfärdsområdet övervakar kvaliteten på de godkända Serviceproducenternas tjänster och säkerställer att tjänsternas kvalitet uppfyller kraven i lagen om servicesedlar och i denna handbok.

Tjänstens kvalitet bedöms i regel utifrån uppgifter från PSOP-systemet eller på Välfärdsområdets begäran från Servicesedelproducentens klientdatasystem samt med hjälp av Klientrespons och eventuella separata kundnöjdhetsmätningar som Välfärdsområdet gjort för Klienterna.

Servicesedelproducenten samlar in och antecknar responsen samt eventuella åtgärder som vidtagits med anledning av responsen och rapporterar dem till Välfärdsområdets representant. Klientresponsen samlas in och dokumenteras av båda parterna och responsen används för att utveckla verksamheten.

Servicesedelproducenten förbinder sig också att vid behov genomföra åtgärder i anslutning till kvalitetsuppföljningen av tjänsten, såsom kundserviceenkäter.

Servicesedelproducenten är också skyldig att på begäran lämna in ett separat klientspecifikt utlåtande eller en separat utredning till Välfärdsområdet till exempel i anslutning till en rättsbehandling, en anmärkning eller ett klagomål. Utlåtandet ska utarbetas omsorgsfullt, lämnas inom utsatt tid och innehålla de begärda uppgifterna. Servicesedelproducenten har inte rätt att fakturera för utlåtandet eller utredningen.

## **Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga**

# **DATASKYDDS- OCH SEKRETESSBI- LAGA**

VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

Version 2, 12.9.2023

## Innehåll

<b>A. INLEDNING .....</b>	<b>30</b>
<b>1. Definitioner .....</b>	30
<b>2. Bakgrund till och syfte med dataskydds- och sekretessbilagan .....</b>	31
<b>3. Underleverans .....</b>	32
<b>B. INFORMATIONSSÄKERHET OCH SEKRETESS .....</b>	<b>33</b>
<b>4. Välfärdsområdets och Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter .....</b>	33
<b>5. Servicesedelproducentens informationssäkerhet .....</b>	33
5.1. Personalsäkerhet och säkerhetsutredningar .....	34
5.2. Säkerheten i datamaterialet .....	35
5.3. Tillträde till lokaler .....	35
5.4. Tillgång till system och uppgifter .....	36
<b>6. Behandling av säkerhetsincidenter .....</b>	37
<b>7. Ändringshantering och utveckling i anslutning till informationssäkerheten .....</b>	39
<b>8. Sekretess .....</b>	39
<b>C. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER.....</b>	<b>41</b>
<b>9. Behandling av personuppgifter.....</b>	41
<b>10. Platsen för behandling av personuppgifter .....</b>	44
<b>D. ÖVRIGA VILLKOR.....</b>	<b>45</b>
<b>11. Uppföljning och granskning av Tjänsten .....</b>	45
<b>12. Granskning .....</b>	46
<b>13. Vite .....</b>	48
<b>14. Skadestånd .....</b>	49

## A. INLEDNING

### 1. Definitioner

**Underleverantör** avser Servicesedelproducenternas underleverantörer enligt Servicesedelhandboken.

**Tjänst** avser den tjänst eller verksamhet som definieras i Servicesedelhandboken och som Servicesedelproducenten förbinder sig att producera när den anmäler sig som Servicesedelproducent.

**Servicesedelhandbok** avser välfärdsområdets anvisning jämte bilagor som definieras i punkt 2 och som Servicesedelproducenterna förbinder sig att följa när de anmäler sig som producenter av servicesedeltjänster.

**Parter** avser i denna Dataskydds- och sekretessbilaga **Välfärdsområdet** (Registeransvarig) och **Servicesedelproducenten** (Behandlare) som definieras i Servicesedelhandboken.

**Information som ska skyddas** avser all sådan information oberoende av informationens form som Avtalsparten har lämnat ut till en annan Avtalspart eller som Välfärdsområdet har sparat i Tjänsten eller som har uppkommit vid produktionen av Tjänsten eller som Avtalsparten på annat sätt har fått kännedom om, och

- som är sekretessbelagd enligt lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999, nedan "offentlighetslagen") eller enligt annan lagstiftning, eller
- det är fråga om uppgifter i en handling som ännu inte har blivit offentliga på det sätt som avses i offentlighetslagen, eller
- det är fråga om andra uppgifter som Välfärdsområdet har angett som sekretessbelagda eller hör till den Information som ska skyddas eller som Servicesedelproducenten visste eller borde ha vetat att hörde till sådana uppgifter, eller
- det är fråga om annan information som Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten har kommit överens om att hör till Information som ska skyddas, eller
- det är fråga om personuppgifter eller ett personregister.

**Dataskyddsförordningen** avser Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om

det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

**Behandling av personuppgifter** avser i enlighet med artikel 4 i dataskyddsförordningen en åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

**Dataskydds- och sekretessbilaga** avser denna handling som utgör en bilaga till Servicesedelhandboken.

**Informationssäkerhetsanvisningar** avser de krav som ställs på Servicesedelproducenten i Servicesedelhandboken eller i denna Dataskydds- och sekretessbilaga eller andra anvisningar om datasäkerhet, dataskydd eller sekretess som Välfärdsområdet gett Servicesedelproducenten.

**Lokaler** avser Servicesedelproducentens och dess Underleverantörs lokaler där information som ska skyddas förvaras, används eller på annat sätt behandlas.

## 2. Bakgrund till och syfte med dataskydds- och sekretessbilagan

Välfärdsområdet har utarbetat en Servicesedelhandbok, som Servicesedelproducenterna förbinder sig till när de anmäler sig som servicesedelproducenter.

I denna Dataskydds- och sekretessbilaga definieras de säkerhetsarrangemang som ska iakttas mellan Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten och arrangemang som gäller information som ska skyddas vid produktionen av den Tjänst som ingår i Servicesedelhandboken samt i allt samarbete mellan Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten i anslutning till Servicesedelhandboken.

Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten är medvetna om att den Tjänst som levereras på basis av Servicesedelhandboken innefattar information vars sekretess kan vara kritisk bland annat med tanke på Välfärdsområdets och individens säkerhet och rättigheter, Välfärdsområdets verksamhet, de rättigheter och skyldigheter som fastställs i lagstiftningen samt iakttagandet av de anvisningar som

är bindande för myndigheter och individer. Genom denna Data-skydds- och sekretessbilaga strävar Servicesedelproducenten och Välfärdsområdet efter att säkerställa att Informationen som ska skyddas hålls hemlig och att lagstiftningen om informationssäkerhet efterlevs vid produktionen av Tjänsten.

Oavsett vad som eventuellt har överenskommit i Servicesedelhandboken eller andra handlingar mellan Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten om frågor som omfattas av denna Dataskydds- och sekretessbilaga eller om ansvar som relaterar till dessa eller om handlingarnas inbördes prioritetsordning ska denna Dataskydds- och sekretessbilaga alltid tillämpas i första hand i frågor som omfattas av Dataskydds- och sekretessbilagan.

### **3. Underleverans**

Servicesedelproducenten får inte utan ett skriftligt förhandstillstånd av Välfärdsområdet anlita andra underleverantörer för behandling av personuppgifter än de Underleverantörer som fastställts i Servicesedelhandboken. Servicesedelproducenten ska utan obefogat dröjsmål skriftligen informera Välfärdsområdet om alla planerade ändringar som gäller tillägg eller byte av Underleverantörer behandlar personuppgifter.

Servicesedelproducenten ska se till att den kan följa villkoren i denna Dataskydds- och sekretessbilaga även när Underleverantörer anlitas. Servicesedelproducenten ska informera Underleverantören om skyldigheterna enligt denna Dataskydds- och sekretessbilaga samt om att det kan uppstå kostnader för att verksamheten ska uppnå den nivå som förutsätts i Dataskydds- och sekretessbilagan. Välfärdsområdet ansvarar inte för dessa kostnader.

Servicesedelproducenten ansvarar för att dess underleverantörer arbetar i enlighet med villkoren i denna Dataskydds- och sekretessbilaga. Servicesedelproducenten svarar för sina Underleverantörer på samma sätt som för sitt eget arbete. Servicesedelproducenten ansvarar för att även den andel av Tjänsten som Servicesedelproducentens Underleverantörer producerat vid behov kan granskas.

De skyldigheter som Servicesedelproducentens personal åläggs i denna Dataskydds- och sekretessbilaga tillämpas också på den personal som deltar i produktionen av Underleverantörens tjänst.

## **B. INFORMATIONSSÄKERHET OCH SEKRETESS**

### **4. Välfärdsområdets och Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter**

Servicesedelproducenten och dess Underleverantör iakttar i sin verksamhet denna Dataskydds- och sekretessbilaga, lagstiftningen om dataskydd och Servicesedelproducentens Informationssäkerhetsanvisningar vid produktionen av Tjänsten. Dessutom iakttar Servicesedelproducenten och dess Underleverantör Servicesedelproducenten interna informationssäkerhetsanvisningar till den del de inte strider mot Servicesedelhandboken, Servicesedelhandbokens bilagor, denna Dataskydds- och sekretessbilaga eller Välfärdsområdets Informationssäkerhetsanvisningar.

Om journalhandlingar eller klienthandlingar inom socialvården upprättas eller på annat sätt behandlas på basis av Servicesedelhandboken, förbinder sig Servicesedelproducenten att upprätta dem och behandla dem på det sätt som förutsätts i lagstiftningen om journalhandlingar och klienthandlingar och i myndigheternas föreskrifter.

Välfärdsområdet strävar efter att med alla rimliga medel bidra till att Servicesedelproducenten har möjlighet att agera enligt denna bilaga.

Välfärdsområdets Informationssäkerhetsanvisningar inkluderas i dokumentationen av Tjänsten. Om ändringar i anvisningarna och ändringarnas inverkan på produktionen av Tjänsten avtalas separat skriftligen.

Servicesedelproducenten ansvarar för att konfidentialiteten, tillgängligheten och integriteten hos Välfärdsområdets Information som ska skyddas inte äventyras på grund av vårdslöshet hos Servicesedelproducentens personal, felaktiga arbetssätt eller annan verksamhet som strider mot denna Dataskydds- och sekretessbilaga eller Servicesedelhandboken.

Servicesedelproducenten ansvarar för att den Tjänst den producerar är feltolerant och att de uppgifter som sparats i Tjänsten kan återställas snabbt om ett fysiskt eller tekniskt inträffar.

### **5. Servicesedelproducentens informationssäkerhet**

Servicesedelproducenten informerar Välfärdsområdet om Tjänstens informationssäkerhet och andra omständigheter som gäller överensstämmelse med kraven genom att aktivt hålla kontakt med Välfärdsområdet och så att Välfärdsområdet hela tiden är medvetet om omständigheterna i fråga.

Servicesedelproducenten förbinder sig att utföra nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att vid behandlingen av information som ska skyddas säkerställa en säkerhetsnivå som motsvarar riskerna och beakta ny teknik och utförandekostnader, behandlingens karaktär, omfattning, sammanhang och syften samt risker med varierande sannolikhet och omfattning mot fysiska personers rättigheter och friheter samt att följa Välfärdsområdets anvisningar och eventuella uppdateringar av Välfärdsområdets anvisningar.

Servicesedelproducenten fastställer i sin organisation uppgifter och ansvar i anslutning till informationssäkerheten samt utser personer för att informera om informationssäkerhetsfrågor i anslutning till Tjänsten och rapportera om avvikelser i informationssäkerheten. Servicesedelproducenten utvidgar motsvarande skyldighet även till de Underleverantörer som kopplas till leveransen av Tjänsten.

Servicesedelproducenten ansvarar för att dess och dess Underleverantörs personal har tillgång till uppdaterade och ändamålsenliga anvisningar och dokument som berör informationssäkerhet och dataskydd enligt denna Dataskydds- och sekretessbilaga.

I fråga om informationssäkerhetsuppdateringar, övervakning av användarrättigheter, hantering av användarrättigheter och annan motsvarande praxis som anknyter till informationssäkerhet tillämpas den praxis som fastställts i Servicesedelhandboken eller Välfärdsområdets Informationssäkerhetsanvisningar eller som överenskomits separat.

Servicesedelproducenten ansvarar för att den i egenskap av tjänstetillhandahållare eller mellanhand enligt 3 § i lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023) har utarbetat en informationssäkerhetsplan enligt 77 § i samma lag. På Välfärdsområdets begäran ska informationssäkerhetsplanen i fråga presenteras för Välfärdsområdet.

## **5.1 Personalsäkerhet och säkerhetsutredningar**

Servicesedelproducenten upprätthåller en uppdaterad lista över passagerättigheter, tillträdesrättigheter och användarrättigheter för personer som deltar i produktionen av Tjänsten.

Välfärdsområdet kan kräva en sådan säkerhetsutredning som avses i de situationer som definieras i säkerhetsutredningslagen (726/2014) eller vid behov en utländsk säkerhetsutredning på motsvarande nivå av de arbetstagare hos Servicesedelproducenten eller dess Underleverantör som deltar i produktionen av Tjänsten och som behandlar Information som ska skyddas eller har tillgång till system som innehåller Information som ska skyddas.

Servicesedelproducenten ansvarar för att inhämta samtycke av den person som säkerhetsutredningen gäller och för att låta göra säkerhetsutredningen.

Välfärdsområdet svarar för kostnaderna för ovan beskrivna säkerhetsutredningar. Om säkerhetsutredningen ska göras på nytt på grund av att det bland Servicesedelproducentens eller dess Underleverantörs personal sker ett byte eller tillägg som är oberoende av Välfärdsområdet, ansvarar Servicesedelproducenten för kostnaderna för säkerhetsutredningen för den nya personen.

## **5.2 Säkerheten i datamaterialet**

Servicesedelproducenten iakttar i offentlighetslagen avsedd god informationshanteringssed, god sed vid behandling av uppgifter, Dataskyddsförordningen samt annan lagstiftning om skydd av uppgifter och dataskydd vid produktionen av Tjänsten.

Välfärdsområdet har rätt att klassificera Informationen som ska skyddas på basis av deras skyddsbehov och att för varje klass fastställa en informationssäkerhetsnivå och informationssäkerhetsåtgärder och -anvisningar enligt den. Servicesedelproducenten behandlar Välfärdsområdets Information som ska skyddas på det sätt som Välfärdsområdets klassificeringar förutsätter.

## **5.3 Tillträde till lokaler**

Servicesedelproducentens och dennes Underleverantörs Lokaler ska skyddas med tillbörliga lås och övriga åtgärder för att förhindra obehörig åtkomst till Lokalerna och Information som ska skyddas och som finns i dessa.

Om Tjänsten utförs i Servicesedelproducenten eller dennes Underleverantörs lokaler ska Servicesedelproducenten säkerställa att Lokalerna är fysiskt säkra på ett ändamålsenligt sätt med tanke på eldsvåda, strömavbrott, vattenskador, utomstående störningsfaktorer och liknande exceptionella situationer. Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten kommer vid behov överens om närmare krav i anslutning till Tjänsten.

Personer som inte har beviljats åtkomst till Information som ska skyddas eller de system i vilka dessa finns i enlighet med denna Dataskydds- och sekretessbilaga får endast vistas i Lokalerna under uppsikt. Övervakning krävs inte om Informationen som ska skyddas förvaras eller behandlas i Lokalerna så att dessa personer inte kan komma åt dem.

Personer som har tillgång till Information som ska skyddas ska kunna identifieras med ett identitetskort med foto eller på något annat motsvarande sätt.

#### **5.4 Tillgång till system och uppgifter**

Servicesedelproducenten ansvarar för att Information som ska skyddas endast ges, att sådan information endast kan behandlas av eller att tillgång till system som innehåller sådan information endast beviljas utsedda personer som hör till Servicesedelproducentens och dennes Underleverantörs personal, som har getts rätt att få tillgång till systemen eller informationen i fråga och som är medvetna om sina skyldigheter beträffande sekretess.

Servicesedelproducenten ansvarar för att de utsedda personer som hör till Servicesedelproducentens och dess Underleverantörs ovan nämnda personal följer denna Dataskydds- och sekretessbilaga.

Servicesedelproducenten ansvarar för att de utsedda personer som hör till Servicesedelproducentens och dess Underleverantörs ovan nämnda personal har ingått skriftliga sekretessförbindelser som omfattar all Information som ska skyddas innan personerna inleder behandlingen av de nämnda uppgifterna eller får tillgång till de nämnda systemen. På Välfärdsområdets begäran ska sekretessförbindelsen i fråga läggas fram för Välfärdsområdet.

Servicesedelproducentens användarrättigheter för Välfärdsområdets system kontrolleras regelbundet med minst ett års mellanrum

och onödiga eller för omfattande användarrättigheter tas bort. För varje system ansvarar den Part som upprätthåller och administrerar användarrättigheterna till systemet i fråga för kontrollen. I regel används endast användarspecifika koder. Gemensamma användarkoder tillåts endast med Välfärdsområdets tillstånd.

Eventuella underhållsrättigheter och andra användarrättigheter för Välfärdsområdets organisation kontrolleras regelbundet på överenskommet sätt.

Om Servicesedelproducenten behandlar Information som ska skyddas i sitt eget eller sin Underleverantörs system, förutsätts för att systemet ska kunna användas personlig identifiering eller annan inloggning.

Om Servicesedelproducenten behandlar Information som ska skyddas i sitt eget eller sin Underleverantörs system, är Servicesedelproducenten skyldig att iaktta följande skyldigheter som berör lagring av logguppgifter:

- Servicesedelproducenten är skyldig att spara utlämningslogguppgifterna om det ur systemet lämnas ut Information som ska skyddas med hjälp av gränssnitt eller en elektronisk förbindelse;
- Servicesedelproducenten är skyldig att spara användningslogguppgifter om alla åtgärder för behandling av Information som ska skyddas, till exempel lagring, ändring, radering, visning eller andra åtgärder som gäller Information som ska skyddas.
- På Välfärdsområdets begäran ger Servicesedelproducenten logguppgifterna i fråga till Välfärdsområdet.

## **6. Behandling av säkerhetsincidenter**

Servicesedelproducenten meddelar skriftligen till adressen [hankinta@luvn.fi](mailto:hankinta@luvn.fi) om säkerhetsincidenter i anslutning till Tjänsten utan obefogat dröjsmål efter att ha fått kännedom om dem. Anmälningsskyldigheten gäller åtminstone dataläckage/-intrång, försök till dataintrång, sårbarheter i system som inte har reparerats samt andra motsvarande avvikelser som syftar till att öka risken för att konfidentialiteten hos Välfärdsområdets Information som ska skyddas äventyras.

Dessutom underrättar Servicesedelproducenten Välfärdsområdet om andra väsentliga störnings- eller problemsituationer i Servicesedelproducentens tjänst som kan påverka möjligheterna att konfidentiellt behandla Välfärdsområdets Information som ska skyddas eller ställningen och rättigheterna för personer vars personuppgifter Servicesedelproducenten behandlar. Anmälan ska göras utan obefogat dröjsmål efter att Servicesedelproducenten har fått kännedom om dem.

Servicesedelproducenten ska åtminstone ge följande uppgifter om kränkningen av informationssäkerheten till Välfärdsområdet:

- beskrivning av säkerhetsincidenten; om det är fråga om en personuppgiftsincident, om så är möjligt, de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgiftsposter som berörs,
- namnet på och kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet eller andra kontaktpunkter där mer information kan erhållas,
- beskrivning av de sannolika konsekvenserna av säkerhetsincidenten, och
- beskrivning av de åtgärder som Servicesedelproducenten har föreslagit eller vidtagit för att åtgärda säkerhetsincidenten, inbegripet, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.

Om alla ovan nämnda uppgifter inte kan lämnas samtidigt, kan uppgifterna lämnas i etapper utan obefogat dröjsmål.

Servicesedelproducenten ger sina anställda och Underleverantörer anvisningar om hur de ska agera vid störningar i samband med produktionen av Tjänsterna och hur de ska anmälas.

När en personuppgiftsincident har upptäckts ska Servicesedelproducenten utan dröjsmål vidta åtgärder för att begränsa och avhjälpa effekterna av incidenten. Servicesedelproducenten dokumenterar och rapporterar utredningens resultat och utförda åtgärder till Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten är skyldig att hjälpa Välfärdsområdet att minimera skadorna i anslutning till avvikelser i informationssäkerheten.

Vid en säkerhetsincident ska Servicesedelproducenten bistå Välfärdsområdet med att göra den anmälan till tillsynsmyndigheten och den registrerade som krävs enligt artiklarna 33 och 34 i dataskyddsförordningen.

Vid brott och missbruk eller vid misstanke om sådana försöker Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten förhandla om fortsatta åtgärder med beaktande av omständigheterna och kraven i lagstiftningen. Servicesedelproducenten är skyldig att bistå Välfärdsområdet i utredningen av ärendet tillsammans med myndigheterna.

## **7. Ändringshantering och utveckling i anslutning till informationssäkerheten**

Vid ändringar som berör Tjänsterna följer man det förfarande för ändringshantering som fastställts.

I början av planeringen av en ändring eller utvidgning av informationssystemet eller Tjänsterna granskas kraven gällande informationssäkerhet. Välfärdsområdet fastställer kraven i fråga. Servicesedelproducenten ansvarar för beskrivningen av en genomförbar lösning som är förenlig med de krav som Välfärdsområdet fastställt.

Servicesedelproducenten utvecklar Tjänsten kontinuerligt för att uppfylla kraven på informationssäkerhet.

Servicesedelproducenten följer utvecklingen och nyhetsrapporteringen som gäller informationssäkerhet och som är väsentlig med tanke på Tjänsten. Servicesedelproducenten förbereder sig på och reagerar aktivt på nya riskfaktorer och hot i anslutning till informationssäkerheten.

## **8. Sekretess**

Servicesedelproducenten och Välfärdsområdet tillämpar alltid de säkerhetsarrangemang som definierats i denna Dataskydds- och sekretessbilaga då Servicesedelproducenten eller dess Underleverantör behandlar Information som ska skyddas.

Välfärdsområdet iakttar i egenskap av offentligt samfund bestämmelserna om sekretess, offentlighet och integritetsskydd i offentlighetslagen och i annan lagstiftning. Man kan inte genom denna Dataskydds- och sekretessbilaga avvika från de tvingande skyldigheter som åläggs Välfärdsområdet i lagstiftningen.

Servicesedelproducenten ska vid produktionen av Tjänsten särskilt beakta hur följande författningar som fastställer informationssäkerhetsförpliktelserna påverkar produktionen av Tjänsten:

- Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- Förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999)
- Lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019)
- Lagen om integritetsskydd i arbetslivet (759/2004)
- Lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
- Lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014)

Parterna hemlighåller all Information som ska skyddas. Information som ska skyddas får inte användas för sin egen eller någon annans vinning eller för att skada någon annan.

Parterna förvarar och behandlar Information som ska skyddas så att den endast innehas av personer som har rätt till Information som ska skyddas och så att utomstående inte får tillgång till den, undersöker den eller får kännedom om den.

Servicesedelproducenten behandlar Information som ska skyddas endast i den omfattning som produktionen av Tjänsten förutsätter. Servicesedelproducenten får ge Information som ska skyddas endast till dem som behöver Information som ska skyddas i sitt arbete med att producera Tjänsten. Servicesedelproducenten förbinder sig att ge anvisningar om samt ordna utbildning i tillbörlig hantering av Information som ska skyddas för personer som har tillgång till informationen.

Servicesedelproducenten ansvarar för personalens sekretessförbindelser enligt punkt 5.4(3).

Välfärdsområdet beslutar om att lämna ut uppgifter ur en handling som erhållits av Välfärdsområdet eller som har upprättats i samband med ett uppdrag av Välfärdsområdet.

När Tjänsten som producerats enligt Servicesedelproducentens Servicesedelhandbok avslutas returnerar Servicesedelproducenten och dess Underleverantörer Välfärdsområdets material som innehåller Information som ska skyddas och annat material som Välfärdsområdet anvisat och som tillhör Välfärdsområdet samt förstör

informationsmaterial och kopior som de sparar. Servicesedelproducenten ansvarar för att Välfärdsområdets material hålls avskilt eller kan avskiljas från Servicesedelproducentens övriga material. Materialet får inte raderas om Välfärdsområdet, lagstiftningen eller myndigheternas föreskrifter kräver att det förvaras. Då ger Välfärdsområdet Servicesedelproducenten närmare anvisningar om hur denna ska gå till väga.

Sekretessen gäller även efter att Tjänsten som Servicesedelproducenten producerat i enlighet med Servicesedelhandboken har upphört.

## **C. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

### **9. Behandling av personuppgifter**

Välfärdsområdet är personuppgiftsansvarig enligt dataskyddsförordningen och ansvarar för behandlingen av dessa uppgifter. Parterna förstår att Välfärdsområdet i egenskap av personuppgiftsansvarig endast får anlita sådana personuppgiftsbiträden som ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller kraven i Data-skyddsförordningen samt kraven gällande behandling av personuppgifter och dataskydd i gällande lagstiftning och säkerställer att den registrerades rättigheter skyddas.

Servicesedelproducenten och dess Underleverantörer är sådana personuppgiftsbiträden som avses i Dataskyddsförordningen. Servicesedelproducenten är skyldig att iaktta alla skyldigheter enligt Data-skyddsförordningen och annan gällande lagstiftning som gäller personuppgiftsbiträdet samt att i avtal om underentreprenad säkerställa att Underleverantörerna iakttar dessa.

Servicesedelproducenten bifogar beskrivningen av behandlingsåtgärden när denna ansöker om att bli producent av servicesedeltjänsten i PSOP-systemet. Beskrivningen av behandlingsåtgärden innehåller följande:

- Föremål för behandlingen (vilka uppgifter produktionen av Tjänsten gäller) och dess varaktighet (tills vidare eller avtalad giltighetstid)
- Behandlingens karaktär (hurdan behandling man avtalar om, till exempel insamling/registrering av uppgifter) och syfte (varför

behandlas personuppgifter, vilket är syftet med behandlingen av personuppgifter enligt Tjänsten)

- Typ av personuppgifter (vilka personuppgifter behandlas, till exempel namn, adressuppgifter) och grupper av registrerade (vilka finns i registret, till exempel klienter/finns det särskilda kategorier av personuppgifter enligt artikel 9 i Dataskyddsförordningen, vars behandling kräver en särskild grund)

Servicesedelproducenten behandlar personuppgifter på uppdrag av Välfärdsområdet endast i den mån det är nödvändigt för att producera Tjänsten och endast tills produktionen av Tjänsten har upphört enligt överenskommelse eller Servicesedelproducentens skyldighet att bistå har upphört enligt Välfärdsområdets anvisningar. Servicesedelproducenten har inte rätt att använda de erhållna personuppgifterna i sin egen verksamhet, behandla dem på ett sätt som strider mot denna Dataskydds- och sekretessbilaga, kombinera personuppgifterna med annat material som Servicesedelproducenten förfogar över eller lämna ut dem. Välfärdsområdet ger Servicesedelproducenten anvisningar om förfarandet för överföring eller förstöring av personuppgifter i samband med att produktionen av Tjänsten avslutas.

Om Servicesedelproducenten behandlar personuppgifter i sitt eget eller sin Underleverantörs system och om den registrerade har rätt att få uppgifterna i maskinläsbar form, ska Servicesedelproducenten se till att de personuppgifter som Servicesedelproducenten behandlat är i ett sådant allmänt använt och maskinläsbart format att de automatiskt kan frigöras från systemet för överföring till ett annat system.

Servicesedelproducenten och dennes Underleverantör ska på begäran i enlighet med artikel 31 i Dataskyddsförordningen samarbeta med tillsynsmyndigheten för att utföra dess uppgifter.

Servicesedelproducenten ska vid behov bistå Välfärdsområdet med att utföra en konsekvensbedömning enligt artikel 35 och genomföra ett förhandssamråd enligt artikel 36 i Dataskyddsförordningen.

Servicesedelproducenten och Välfärdsområdet utarbetar för Tjänsten tillsammans ett dokument över konsekvensbedömningen enligt artikel 35 i Dataskyddsförordningen i Tjänstens planeringsskede, om ett sådant ska utarbetas enligt lagstiftningen eller myndigheternas anvisningar, och uppdaterar det vid behov och till behövliga delar.

Om det i Dataskyddsförordningen förutsätts att ett dataskyddsbud utses, ska Servicesedelproducenten i enlighet med artikel 37 i dataskyddsförordningen utse ett dataskyddsbud och meddela Välfärdsområdet dennes kontaktuppgifter. Dataskyddsbudet eller en annan person som ansvarar för Tjänstens informationssäkerhet är skyldig att på begäran utan särskild debitering delta i möten med ledningsgruppen för uppföljning av Tjänsten eller något annat motsvarande organ.

Servicesedelproducenten ska följa principerna om inbyggt dataskydd och dataskydd som standard vid leverans och utveckling av Tjänsten. Detta innebär att dataskyddsprinciperna inkluderas i behandlingen av personuppgifter i ett tidigt skede. Det bör garanteras att kraven i dataskyddsförordningen tillgodoses under behandlingens hela livscykel.

Servicesedelproducenten förbinder sig att utan obefogat dröjsmål underrätta Välfärdsområdet om alla begäranden av registrerade som gäller utövande av de registrerades rättigheter enligt Dataskyddsförordningen och annan gällande lagstiftning.

Servicesedelproducenten förbinder sig att bistå Välfärdsområdet med tillbörliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att Välfärdsområdet ska kunna fullgöra sin skyldighet att besvara begäranden som gäller utövande av den registrerades rättigheter. Servicesedelproducenten förstår att begäran om att utöva dessa rättigheter kan förutsätta att Servicesedelproducenten i egenskap av personuppgiftsbiträde bistår med information till och i kommunikationen med registrerade, med att ge registrerade tillträdesrättigheter, rätta eller radera personuppgifter, begränsa behandlingen och/eller överföra personuppgifter från ett system till ett annat.

Om Servicesedelproducenten behandlar fysiska personers adress- och andra kontaktuppgifter i sitt eget eller sin Underleverantörs system, ska Servicesedelproducenten ha beredskap att fastställa och administrera begränsningar som gäller utlämnande av uppgifter. Sådana begränsningar kan orsakas till exempel av en registrerads spärrmarkering enligt lagen om befolkningsdatasystemet och de certifikattjänster som tillhandahålls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (661/2009). Servicesedelproducenten ska kunna begränsa behandlingen av den registrerades personuppgifter helt eller delvis på det sätt som Välfärdsområdet kräver. Begränsningen av den registrerades personuppgifter får inte leda till att personuppgifterna för andra fysiska personer som finns i registret

begränsas, om inte Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten skriftligen kommer överens om något annat.

## **10. Platsen för behandling av personuppgifter**

Med överföring av personuppgifter utanför EU/EES-området avses till exempel situationer där uppgifter sparas i en molntjänst utanför EU/EES-området eller där ett personuppgiftsbiträde som är tjänstetillhandahållare har tillgång till personuppgifter på distans från ett land utanför EU/EES-området. Utgångspunkten är att en tillhandahållare av molntjänster alltid har tillgång till den information som behandlas i tjänsten om informationen under sin livscykel finns i tjänsten i form av klartext eller om tjänstetillhandahållaren har tillgång till krypteringsnycklar som använts för att kryptera informationen.

Europeiska kommissionen har meddelat ett likvärdighetsbeslut om adekvat skyddsnivå enligt artikel 45 i dataskyddsförordningen för vissa staters del. För dessa staters del tillämpas inte begränsningarna gällande behandling utanför EU/EES-området eller skyldigheten att använda Europeiska kommissionens standardbestämmelser och kompletterande skyddsåtgärder. Servicesedelproducenten får behandla Välfärdsområdets personuppgifter i dessa stater på samma sätt som inom EU/EES-området.

Europeiska kommissionen har också utfärdat ett likvärdighetsbeslut som gäller Förenta staterna. Det skiljer sig dock från de beslut som gäller andra länder så att personuppgifter kan överföras från EU- och EES-området till Förenta staterna endast om det mottagande företaget har registrerat sig i ramverket Data Privacy Framework och förbundit sig till dess principer. Servicesedelproducenten ska säkerställa att det amerikanska företaget är registrerat inom Data Privacy Framework och varje år kontrollera att företaget finns med i ramverket.

Servicesedelproducenten får inte behandla, överföra eller lämna ut Välfärdsområdets personuppgifter utanför EU/EES-området.

Om Servicesedelproducenten eller Servicesedelproducentens Underleverantör behandlar eller överför personuppgifter utanför EU/EES-området eller Servicesedelproducentens eller Servicesedelproducentens Underleverantörs hemland ligger utanför EU/EES-området eller ett land som godkänts av Europeiska kommissionen, ska Servicesedelproducenten på begäran ge Välfärdsområdet en utredning om

hur lagstiftningen och den faktiska praxisen i det land där behandlingen sker och hemlandet påverkar den dataskyddsnivå som Data-skyddsförordningen förutsätter utan särskild debitering.

Serverar som innehåller Information som ska skyddas ska vara belägna inom EU/EES-området. Leverantören ska meddela Välfärdsområdet var serverna är belägna. Servicesedelproducenten ska också på förhand meddela Välfärdsområdet om platsen där serverna är belägna ändras.

Om man i Servicesedelhandboken har kommit överens om strängare villkor gällande platsen för behandlingen eller serverna än de villkor som nämns ovan, till exempel att serverna ska vara belägna i Finland, tillämpas Servicesedelhandboken.

## **D. ÖVRIGA VILLKOR**

### **11. Uppföljning och granskning av Tjänsten**

Syftet med uppföljningen och granskningen av Tjänsten enligt denna Dataskydds- och sekretessbilaga är att säkerställa underhållet av Tjänsten och Tjänstens informationssäkerhet samt att dessa utvecklas kontinuerligt och att säkerställa sekretessen för Information som ska skyddas.

Välfärdsområdet har rätt att ändra, komplettera och uppdatera sina Informationssäkerhetsanvisningar till Servicesedelproducenten. Ändringar, kompletteringar och uppdateringar av anvisningarna kan gälla tekniska eller organisatoriska åtgärder som gäller informationssäkerhet, behandling av personuppgifter eller dataskydd. Servicesedelproducenten utför nödvändiga ändringsarbeten enligt Välfärdsområdets anvisningar. Om ändringarna i Välfärdsområdets anvisningar orsakar väsentliga ändringsarbeten för Servicesedelproducenten (över ett (1) dagsverke), avtalas separat om tilläggskostnaderna. Servicesedelproducenten och Servicesedelproducentens Underleverantörer förbinder sig att följa dessa ändrade, kompletterade eller uppdaterade anvisningar.

Servicesedelproducenten skickar vid behov eller på begäran i efterhand till Välfärdsområdet en informationssäkerhetsrapport, av vilken ska framgå åtminstone:

- Eventuella ändringar i personalen och underleverantörskedjan och vid behov tillhörande säkerhetsutredningar

- Produktutvecklingsplaner som eventuellt orsakar behov av att uppdatera informationssäkerhetsanvisningarna
- Ändringar i informationssäkerhets- och dataskyddsanvisningarna
- Utförda informationssäkerhetsåtgärder (lappning av sårbarheter, versionsuppdateringar, installation av säkerhetsprogram osv.)
- Dataläckage/-intrång som inträffat samt deras omfattning och allvar. Servicesedelproducenten rapporterar läckage som eventuellt äventyrar personuppgifterna utan obefogat dröjsmål.
- Försök till dataintrång
- Sårbarheter i system som inte har reparerats och andra motsvarande avvikelser som är ägnade att öka risken för att konfidentialiteten hos Välfärdsområdets Information som ska skyddas äventyras.

Servicesedelproducenten förbinder sig att reagera senast 72 timmar efter att Välfärdsområdet tagit kontakt och senast inom en (1) vecka besvara anmälningar, reklamationer eller andra meddelanden som gäller Välfärdsområdets informationssäkerhet, behandling av personuppgifter eller dataskydd, med undantag av säkerhetsincidenter enligt Dataskyddsförordningen, som Servicesedelproducenten reagerar på utan obefogat dröjsmål efter att ha fått kännedom om dem i enlighet med punkt 6 (1).

Servicesedelproducenten följer regelbundet och systematiskt upp att den säkerhetsnivå som förutsätts i denna Dataskydds- och sekretessbilaga uppnås, bokför eventuella avvikelser och rapporterar dessa till Välfärdsområdet utan dröjsmål samt vidtar omedelbara avhjälpande åtgärder. Välfärdsområdet följer upp genomförandet av Tjänstens säkerhetsnivå i samarbete med Servicesedelproducenten.

Välfärdsområdet ansvarar inte för kostnaderna för korrigeringar som görs utifrån uppföljningen och granskningen av Tjänsten.

## 12. Granskning

Välfärdsområdet har rätt att granska Tjänsten och leveransen av den samt Servicesedelproducentens system i anslutning till den. Vid granskningen har Välfärdsområdet rätt att anlita en utomstående revisor. Servicesedelproducenten kan kräva att revisorn byts ut om

den utomstående revisorn är Servicesedelproducentens direkta konkurrent.

Granskningen ska utföras så att Servicesedelproducentens övriga klienters informationssäkerhet eller konfidentialiteten hos deras uppgifter inte äventyras.

Välfärdsområdet kan utföra en granskning högst två gånger per kalenderår, om inte något annat föranleds av tvingande lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller hot mot informationssäkerheten. Välfärdsområdet har alltid rätt att utföra en granskning av särskilda skäl, till exempel i samband med misstänkta eller inträffade avvikelser i informationssäkerheten eller missbruk.

Servicesedelproducenten ansvarar för att Tjänsten och datasystemen i anslutning till den har dokumenterats på behörigt sätt inför granskningen.

Välfärdsområdet gör upp en plan innan granskningen inleds. Revisorn utarbetar en granskningsrapport som innefattar såväl eventuella brister som konstaterats som ett förslag på nödvändiga avhjälpande åtgärder. Välfärdsområdet överlämnar revisorns granskningsrapport till Servicesedelproducenten för avhjälpande åtgärder.

Välfärdsområdet svarar för kostnaderna för ordnandet av granskningen. Om granskningen görs för att kontrollera att tidigare observerade fel avhjälpats eller om det vid granskningen observeras betydande brister i Servicesedelproducentens säkerhetsarrangemang eller iakttagande av denna Dataskydds- och sekretessbilaga, svarar Servicesedelproducenten för kostnaderna för granskningen.

Servicesedelproducenten ska utan dröjsmål avhjälpa de brister som konstaterats, dock senast inom 30 dygn efter Välfärdsområdets skriftliga meddelande om dessa, om man inte uttryckligen har avtalat annat. Väsentliga brister som utgör ett uppenbart hot mot informationssäkerheten ska åtgärdas omgående.

Servicesedelproducenten korrigerar utan debitering brister och fel som framkommit vid granskningen och som beror på försummelser eller fel som strider mot Servicesedelproducentens Servicesedelhandbok eller denna Dataskydds- och sekretessbilaga.

Välfärdsområdet har rätt att till andra myndigheter lämna ut uppgifter om resultatet av granskningen.

### **13. Vite**

Välfärdsområdet har rätt till vite av Servicesedelproducenten för varje väsentlig överträdelse av denna Dataskydds- och sekretessbilaga utan skyldighet att påvisa vilken skada överträdelsen orsakat. Som väsentliga förseelser som alltid berättigar till vite betraktas åtminstone förseelser som leder till en säkerhetsincident, förseelser som ger den registrerade rätt till skadestånd samt andra förseelser vars allvar är jämförbara med dessa. Om Servicesedelproducenten inte har avhjälpt en väsentlig förseelse som kan avhjälpas inom 14 dagar, betraktas förseelsen som en ny förseelse, varvid Välfärdsområdet har rätt till ett nytt vite. När tidsfristen löper ut börjar alltid en ny tidsfrist enligt denna punkt och förseelsen kan anses vara en återkommande ny förseelse.

I fråga om andra än väsentliga förseelser som kan avhjälpas har Välfärdsområdet rätt till vite endast om Servicesedelproducenten inte avhjälpes förseelsen inom 14 dagar efter att Välfärdsområdet meddelat om den. Om ovan nämnda rättelse inte har gjorts och Servicesedelproducenten inte avhjälpes förseelsen inom 14 dagar har Välfärdsområdet rätt till ett nytt vite. När tidsfristen löper ut börjar alltid en ny tidsfrist.

För varje överträdelse av dataskydds- och sekretessbilagan är vitesbeloppet 30 procent av den genomsnittliga månadsdebiteringen för Tjänsten under de senaste 12 månaderna, dock minst 5 000 euro.

Om Servicesedelproducenten med samma handling bryter mot flera av skyldigheterna i denna Dataskydds- och sekretessbilaga, betraktas detta emellertid som endast en förseelse som berättigar till vite.

Innan vite krävs ska Välfärdsområdet meddela Servicesedelproducenten skriftligen om dennes överträdelse av Dataskydds- och sekretessbilagan. Överträdelsen behandlas i styrgruppen för Tjänsten enligt Servicesedelhandboken eller i någon annan motsvarande serviceorganisation mellan Parterna, eller om en sådan saknas, i diskussioner mellan Välfärdsområdet och Servicesedelproducenten.

Vite enligt denna punkt begränsar eller minskar inte Välfärdsområdets rätt till skadestånd eller andra sanktionsvillkor enligt Servicesedelhandboken.

Välfärdsområdet har rätt att kvittera det belopp som motsvarar vitet i debiteringen av Tjänsten enligt Servicesedelhandboken.

## **14. Skadestånd**

Villkoren om ansvarsbegränsningar i Servicesedelhandboken tillämpas inte på överträdelser av skyldigheterna vad gäller sekretessbestämmelserna i denna Dataskydds- och sekretessbilaga.

Om en Part på basis av den lagstiftning som tillämpas har betalat ersättning för skada som orsakats på grund av en överträdelse av dataskyddslagstiftningen, har denna Part, utan att begränsa de överenskomna ansvarsbegränsningarna, rätt att av en annan Part som deltagit i samma informationsbehandling ta ut den andel av ersättningen som motsvarar dennes skadeståndsansvar. Partens ansvar för skada som orsakats den registrerade bestäms enligt artikel 82.4 i Dataskyddsförordningen eller motsvarande bestämmelse i annan dataskyddslagstiftning.

Ett eventuellt vite begränsar inte Välfärdsområdets rätt att av Servicesedelproducenten få skadestånd för förseelser till den del som den skada som Välfärdsområdet orsakats överstiger vitets belopp.