

Servicesedel- handboken för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre

Gäller fr.o.m. 1.9.2026

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

ALLMÄNNA DELEN	1
1 Inledning	1
2 Servicesedelhandbokens roll och bindande verkan	1
3 Centrala definitioner	2
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.....	3
3.7 Maximivärde	4
3.8 Tilläggstjänster	4
3.9 Servicesedelsystemet.....	4
4 Ekonomiförvaltning	4
5 Beskattning	6
6 Verksamhetsmodellen med servicesedlar och ansvar.....	6
6.1 Välfärdsområdet ansvarar för att ordna tjänsterna	7
6.2 Servicesedelproducenten ansvarar för tjänsteproduktionen	7
6.3 Klienten väljer Servicesedelproducent	8
7 Allmänna krav på servicesedelproducenter	9
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
8 Ansökan om att bli servicesedelproducent och upprätthållande av uppgifter	13
8.1 Ansökan om att bli servicesedelproducent	13
8.2 Upprätthållande av uppgifter om servicesedelproducenten och tillgänglighet 13	
9 Avslutande av tjänsteproduktionen.....	14
9.1 Avslutande av verksamhet som servicesedelproducent och återkallande av godkännande som servicesedelproducent	14
9.2 Arkivering av klientuppgifter efter att tjänsten avslutats	16
TJÄNSTESPECIFIK DEL	17
10 Servicesedel för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre och dess mål.....	17

10.1	Servicesedel för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg för äldre	17
10.2	Servicesedel för kortvarigt serviceboende med heldygnsomsorg för äldre	18
10.3	Handlingar som krävs tjänstespecifikt	18
11	Prissättning av tjänsten	19
11.1	Värdet på servicesedeln för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg	19
11.2	Värdet på servicesedeln för kortvarigt serviceboende med heldygnsomsorg	19
12	Servicesedelproducentens lämplighet	20
12.1	Allmänna villkor	20
12.2	Krav på personalens lämplighet	20
12.3	Introduktion och kompetensutveckling	22
12.4	Krav som gäller verksamhetsställen.....	23
13	Servicesedelproducentens kvalitetsledning och egenkontroll	24
13.1	Programmet för egenkontroll	24
13.2	Plan för egenkontroll	25
13.3	Säkerhet och riskhantering	26
13.4	Övriga krav	27
14	Tjänstens innehåll, kvalitet och garantipraxis	28
14.1	Planering av klientens service och vård	28
14.2	Klientens självbestämmanderätt och bevakning av klientens intressen ...	29
14.3	God och hälsosam mat	30
14.4	Klientens aktiva liv	31
14.5	Delaktighet och gemenskap	31
14.6	Samarbete med Klientens närstående	32
14.7	Städning, tvätt och avfallshantering	32
14.8	Hälso- och sjukvård	33
14.9	Säker läkemedelsbehandling	34
14.10	Vård i livets slutskede.....	34
15	Verksamhet som servicesedelproducent	35
15.1	Klientens ställning och användning av servicesedel	35
15.2	Registrering av genomförda tjänster	36
15.3	Servicesedelproducentens skyldigheter i fråga om klientdatasystemet och dokumentation.....	37
16	Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter	38
16.1	Tillsyn över servicesedelproducenter.....	38
16.2	Respons och reklamationer	39

Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga	40
--	-----------

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 det handboken och de Servicesedelspecifika delarna av de tjänster som det 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. Ibrukttagandet av servicesedeln avtals genom ett avtal mellan Klienten i konsumentställning och Servicesedelproducenten.

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 bland annat Ärenden som gäller Servicesedelproducentens lämplighet, innehållet i de tjänster som produceras och de verksamhetsmodeller som förutsätts av tjänsteleverantörerna. Vid serviceproduktion som grundar sig på servicesedlar iakttas handboken i första hand.

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 rimlig 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 Servicesedelsystemet 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 servicen och den som beviljar servicesedeln, nedan "Välfärdsområdet".

3.2 Klient

Med klient avses 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 skapas mellan Servicesedelproducenten och Klienten.

3.3 Servicesedel

Med servicesedel avses en **förbindelse** som Välfärdsområdet beviljar en Klient som får social- och hälsovårdstjänster. Med den beviljade Servicesedeln förbinder sig Välfärdsområdet att ersätta kostnaderna för Servicesedelproducentens tjänst till Klienten upp till ett på förhand fastställt värde.

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 de tjänster som Välfärdsområdet producerar eller köper.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska Välfärdsområdet hänvisa klienten till tjänster som ordnas på annat sätt. 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 Servicesedelproducent som inte täcks av värdet på den Servicesedel som

Välfärdsområdet beviljat och som Klienten själv ska betala. Servicesedelproducenten fakturerar Klienten för självrisk. Självriskandelen räknas inte in i Klientens avgiftstak. Servicesedeltjänsterna har i regel en självrisk. Tjänsten kan dock vara självriskfri om det föreskrivs om den i lagstiftningen eller om välfärdsområdets beslutföra organ har fattat ett separat beslut i ärendet.

3.7 Maximivärde

Maximivärdet är det högsta godtagbara totala värdet som välfärdsområdesstyrelsen i Västra Nylands välfärdsområde 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 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 betalas till Servicesedelproducenten, ska Servicesedelproducenten utan dröjsmål meddela Välfärdsområdet om situationen till den instans som beviljat tjänsten.

Om Klienten har beställt Tilläggstjänster av Servicesedelproducenten, faktureras dessa enligt Klienten 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 från anmälan. Prisändringen träder alltid i kraft från början av kalendermånaden.

Servicesedelproducenten ska alltid informera sina servicesedeklienter 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 kan inte 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.

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

6 Verksamhetsmodellen med servicesedlar och ansvar

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

Välfärdsområdet

- 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 i 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 om hen så önskar 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 (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 af-färsverksamhet har avbrutits eller vars skulder har reglerats genom en ackorduppgörelse, 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 Servicesedelproducenten fungerar som Servicesedelproducent ska Servicesedelproducenten kontinuerligt följa denna handbok och alla andra gällande bestämmelser som gäller denna.

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 vid Vastuu group (Tjänsten är avgiftsbelagd för företag, mer information: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>) eller någon annan motsvarande tjänst som Välfärdsområdet meddelat

ELLER

genom att lägga till de bilagor som krävs i PSOP-systemet har intygat att man i enlighet med beställaransvarslagen (Lag om beställarens utrednings skyldighet 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 sakskador 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 som Servicesedelproducenten också iakttar.
 - 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.
 - 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 beställansvarslagen får inte vid ansökan om att bli servicesedelproducent vara äldre än tre månader och separat tillagda bilagor 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** inom servicesedeltjänsten, förutsätts det att Servicesedelproducenten senast

1.9.2026 har tillgång till ett eget **klientdatasystem för socialvården** eller ett socialvårdens 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 myndigheterna. 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 1.9.2026. Välfärdsområdet beviljar Servicesedelproducenten **åtkomsträtt till socialvårdens register** som 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, till exempel gällande åtkomsträtten till registret och användningen 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 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, till exempel gällande 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, parastapalvelua.fi) 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 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.

Servicesedelproducenten kan inte överföra sin rätt att producera servicesedeltjänster till tredje part. Till exempel i samband med företagsreglering eller när FO-numret ändras ska man göra en ny ansökan om att bli servicesedelproducent i PSOP-systemet och begära att det föregående godkännandet återkallas per e-post (psophankinta@luvn.fi). Servicesedelproducenten ska i god tid på förhand informera Välfärdsområdet om eventuella fusions- och delningsplaner (hankinta@luvn.fi).

8.2 Upprätthållande av uppgifter om servicesedelproducenten och tillgänglighet

Servicesedelproducentens kontaktuppgifter, uppgifter om tjänsten samt prislistor är synliga i Servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten är skyldig att hålla ovan nämnda uppgifter uppdaterade i Servicesedelsystemet.

Servicesedelproducenten ska uppdatera de bilagor som enligt denna handbok ska ingå 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 tillgänglig 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 lämna in en skriftlig anmälan till Välfärdsområdets kontaktperson samt till adressen psophankinta@luvn.fi 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.

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 tillgänglighet).

- 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.
- Tillsynsmyndigheten har återkallat registreringen/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 handboken.

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 avtal 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. När tjänsten upphör ska Servicesedelproducenten lämna in 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 klientuppgifter

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 Klientuppgifter som Servicesedelproducenten samlat in för att producera tjänsten.

TJÄNSTESPECIFIK DEL

10 Servicesedel för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre och dess mål

10.1 Servicesedel för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg för äldre

Servicesedeln för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg är ett alternativ för en Klient som på grund av minnessjukdom eller andra begränsningar i funktionsförmågan inte längre klarar sig hemma med hjälp av de tjänster som ordnas i hemmet. Klientens behov av hjälp är regelbundet och återkommande så att hen behöver kontinuerlig vård, omsorg och övervakning dygnet runt. Klienten har en minnessjukdom och/eller fysiska begränsningar i funktionsförmågan på grund av sjukdomar. Dessutom kan Klienten ha psykiska, sociala och/eller säkerhetsrelaterade problem på grund av sjukdom.

Målet med långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg är att främja och upprätthålla Klientens återstående funktionsförmåga och en god vård av sjukdomar. Klienten bor i regel på vårdhemmet ända till livets slut och i tjänsten ingår Klientens vård i livets slutskede.

I helheten för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg ingår boende samt service som består av omsorg och måltider. Servicesedeln kan användas för kostnader för omsorg och måltider. Servicesedelproducenten tar ut en skälig hyra av Klienten. Hyran får endast innehålla boendekostnader som beaktas i FPA:s bostadsbidrag för pensionstagare.

Servicehelheten för boendeservice med heldygnsomsorg (månadspriset) omfattar *inte*:

- läkemedel,
- personliga kläder samt hygien- och vårdartiklar,
- personliga rörelsehjälpmedel, om den boende inte får dem från hjälpmedelsutlåningen,
- kostnader för anskaffning och underhåll av tandproteser och glasögon,
- kostnader för den offentliga hälso- och sjukvården,
- kostnader för individuell fysioterapi,
- frisörtjänster, fotvård, resekostnader för uträttande av ärenden, kostnader för uträttande av bankärenden och utgifter för hobbyverksamhet,
- prenumerationsavgifter för tidningar, mobilanvändningskostnader, eller

- kostnader för anskaffning och underhåll av egna apparater.

10.2 Servicesedel för kortvarigt serviceboende med heldygnssorg för äldre

En kortvarig servicesedel för serviceboende med heldygnssorg är ett alternativ för en Klient vars funktionsförmåga är nedsatt på grund av sjukdom, skada eller någon annan motsvarande orsak och som behöver stöd för att bo hemma. Servicesedeln kan beviljas personer som får närståendevård för att möjliggöra närståendevårdarnas lagstadgade lediga dygn och även för att stöda orken hos dem som vårdar anhöriga utan stöd för närståendevård. Vid de lagstadgade lediga dygnen inom närståendevården är servicesedeln ett alternativ till den lagstadgade ledigheten inom närståendevården så att en servicesedel motsvarar ett lagstadgat ledigt dygn inom stödet för närståendevård.

Målet med kortvarigt serviceboende med heldygnssorg är att upprätthålla och förbättra självständigheten och funktionsförmågan hos en Klient som bor hemma så att Klienten kan bo i sitt eget hem så länge som möjligt med hjälp av närståendevårdarens, de närståendes och hemvårdens tjänster.

Kortvarigt serviceboende med heldygnssorg fokuserar på att handleda Klientens självständighet, möjlighet till daglig utevistelse, daglig verksamhet som ökar balansen och muskelkonditionen, social samvaro och stimulerande verksamhet. Det dagliga genomförandet av omsorg och service grundar sig på Klientens individuella vård- och serviceplan, som för hemvårdens och närståendevårdens Klienter följer den plan som utarbetats inom hem- och/eller närståendevården. Servicesedelproducenten bedömer skriftligen hur Klientens plan har genomförts och hur målen har uppnåtts i slutet av varje period. Bedömningen ges till Klienten när perioden avslutas.

Vid kortvarigt boende ingår hyra av bostad, möblering och sängkläder i tjänsten och Servicesedelproducenten ansvarar för anskaffningen av dem. Inget hyresavtal ingås med Klienten. Klienten tar med sig läkemedlen till boendeperioden och Servicesedelproducenten ansvarar för administrationen av Klienternas läkemedel och för rätt dosering. Under boendeperioden tvättas Klienternas kläder vid behov vid enheten. Till övriga delar följer tjänsten de krav som ställs på den i denna handbok.

10.3 Handlingar som krävs tjänstespecifikt

Utöver de utredningar som nämns i avsnitt 7 Servicesedelproducentens

allmänna krav ska Servicesedelproducenten för serviceboende med heldygnsomsorg i samband med anmälan lämna in till servicesedelsystemet:

- Soteri-registerutdrag om införande i registret över privata producenter av socialtjänster,
- Soteri-anmälan om ändring av ansvarig person inom socialvården, och
- En aktuell lista över underleverantörer som Servicesedelproducenten använder, om Servicesedelproducenten använder underleverantörer för att producera tjänsten (dokumentet namnges Företagets namn_Alihankkijat_datum).

11 Prissättning av tjänsten

11.1 Värdet på servicesedeln för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg

Servicesedeln för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg är inkomstrelaterad. Servicesedelns värde bestäms i enlighet med det gällande beslutet av välfärdsområdesstyrelsen i Västra Nylands välfärdsområde.

Frontveteraner kan beviljas en servicesedel för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg vars värde täcker kostnaderna för serviceboende med heldygnsomsorg i enlighet med lagen om rehabilitering av frontveteraner (54/2019).

Servicesedelns värde kan vara högst service- och måltidsavgiftens sammanlagda värde. Om Klienten har beviljats en sedel som är större än de ovan nämnda kostnaderna, ska Servicesedelproducenten informera Västra Nylands välfärdsområde om detta, eftersom servicesedeln ersätter endast faktiska kostnader.

Servicesedeln träder i kraft från och med Klientens inflyttningsdag. Om Klienten har flyttat till enheten före inkomstutredningen och fastställandet av Servicesedelns värde, träder Servicesedeln i kraft vid den tidpunkt som fastställs i Servicesedeln. I regel beviljas Servicesedeln inte retroaktivt.

11.2 Värdet på servicesedeln för kortvarigt serviceboende med heldygnsomsorg

Servicesedeln för kortvarigt serviceboende med heldygnsomsorg har ett fast värde. Vid de lagstadgade lediga dygnen inom närståendevården är Servicesedeln ett alternativ till den lagstadgade ledigheten inom närståendevården

så att en Servicesedel motsvarar ett lagstadgat ledigt dygn inom stödet för närståendevård. Välfärdsområdesstyrelsen för Västra Nylands välfärdsområde beslutar om servicesedlarnas värden.

12 Servicesedelproducentens lämplighet

12.1 Allmänna villkor

Servicesedelproducenten har en gällande registrering för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre. Servicesedelproducenten har en skriftlig beskrivning av vårdhemmets verksamhetsidé och de värderingar och verksamhetsprinciper som styr verksamheten. Av verksamhetsprinciperna framgår hur man på vårdhemmet identifierar och beaktar Klientens egna resurser, hur Klientens funktionsförmåga stöds och främjas, hur man möjliggör ett liv som känns som ens eget för Klienten samt de närståendes möjlighet att delta i det.

På vårdhemmet har man utsett en närmaste chef som fungerar som ansvarig person för tjänsten. Den närmaste chefen arbetar på vårdhemmet. På vårdhemmet finns en person som utsetts till vikarie för den närmaste chefen. Servicesedelproducenten meddelar omedelbart Välfärdsområdet skriftligt om byte av den närmaste chefen och vikariearrangemangen för den närmaste chefen under frånvaro.

Servicesedelproducenten ansvarar för att den närmaste chefen introduceras i servicesedelhandboken och i andra avtalsvillkor. Den närmaste chefen säkerställer att högkvalitativa klientorienterade tjänster i enlighet med planen för egenkontroll och denna handbok genomförs i praktiken och att vårdhemmets verksamhetssätt och tjänster utvecklas kontinuerligt i samarbete med personalen. Den närmaste chefen ansvarar för genomförandet och utvärderingen av vårdhemmets egenkontroll.

12.2 Krav på personalens lämplighet

Servicesedelproducenten har en personal som är tillräcklig i fråga om antal och struktur och har den utbildning och kompetens som uppgifterna förutsätter. Personalen har arbetsavtal som gäller tills vidare eller så finns det en grundad anledning till att arbetsavtalet är tidsbundet. Personalens arbetsbeskrivningar har fastställts skriftligen. Servicesedelproducenten sörjer för vikariearrangemangen under personalens frånvaro.

Personaldimensionering

Den faktiska dimensioneringen av den personal som deltagit i vårdhemmets direkta klientarbete är minst minimikravet för vårddimensioneringen som fastställts i Servicesedelproducentens registrering eller i lagstiftningen, dock alltid enligt den större vårddimensioneringen som krävs. Vid beräkningen av den faktiska personaldimensioneringen följs THL:s beräkningsformel för uppföljningen av personaldimensioneringen (THL, 2021).

Vårdhemmet har alltid personal som avlagt examen inom social- och hälsovårdsbranschen på plats alla dagar dygnet runt. På vårdhemmet finns ett tillräckligt antal vårdare för att bedöma förändringar i Klienternas hälsotillstånd och säkerställa att sjukvårdstjänsterna genomförs alla dagar.

Servicesedelproducenten har utöver den personal som deltar i det direkta klientarbetet tillräckligt med assisterande personal för måltids-, städ- och klädvård varje dag i veckan.

Utgångspunkten för personaldimensioneringen är alltid Klientens fysiska, kognitiva, psykiska och sociala funktionsförmåga och servicebehov. Servicesedelproducenten är skyldig att för att säkerställa Klientens goda vård och säkerhet öka antalet anställda som deltar i det direkta klientarbetet och ändra personalstrukturen så att den motsvarar Klientens behov.

Till personaldimensioneringen räknas de arbetstagare som enligt äldreomsorgslagen (980/2012) deltar i det direkta klientarbetet med följande begränsningar:

- Vårdhemmets närmaste chef räknas med högst 50 % i personaldimensioneringen om antalet klienter på vårdhemmet är under 30.
- Närmaste chefen beaktas inte alls i dimensioneringen om antalet klienter på vårdhemmet är 30 eller mer.

Personalstrukturen ska förverkligas i enlighet med registreringen. I personaldimensioneringen inkluderas endast personal som utför direkt klientarbete. Om det i uppgifterna för den personal som deltar i det direkta klientarbetet ingår både direkt klientarbete och stödtjänstuppgifter, räknas endast den tid som gått åt till det direkta klientarbetet till personaldimensioneringen. Indirekt och direkt klientarbete definieras i äldreomsorgslagen (980/2012, 3 §).

Behörighetsvillkor för personalen

Servicesedelproducentens personal ska uppfylla behörighetsvillkoren som krävs av personal på ett vårdhem som tillhandahåller serviceboende med

heldygnsomsorg. Servicesedelproducentens personal har registrerats i Valviras register över yrkesutbildad personal inom social- och hälsovården. Av omsorgsassistenten förutsätts godkänd utbildning som omsorgsassistent som förbereder för assisterande uppgifter inom social- och hälsovården. Den assisterande personalen har utbildning som uppfyller kompetenskraven inom branschen och tillräcklig kompetens.

Servicesedelproducenten begär att den som anställs visar upp ett straffregisterutdrag när personen första gången anställs till ett anställningsförhållande som under en ettårsperiod varar i sammanlagt minst tre månader (lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023 28 §).

Servicesedelproducenten ansvarar för att en studerande inom social- och hälsovården som står i anställningsförhållande och räknas in i dimensioneringen har förutsättningar att sköta sin uppgift. Servicesedelproducenten bedömer från fall till fall den studerandes beredskap och vilka uppgifter hen har tillräckliga förutsättningar att sköta. Servicesedelproducenten fastställer tillräckligt noggrant den studerandes uppgifter, ansvar och gränser för verksamheten. Dessutom ska Servicesedelproducenten säkerställa att studierna har avlagts med godkänt resultat.

Tillfällig vikarie för en sjukskötare kan vara en sjukskötare eller en hälsovårdarstuderande som har avlagt minst två tredjedelar av sina studier. För varje studerande som arbetar som legitimerad yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ska det skriftligen utses en handledare som är en legitimerad yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården och som har rätt att självständigt utöva yrket i fråga och som har tillräcklig praktisk erfarenhet. Handledaren ska följa, handleda och övervaka studerandens arbete och genast ingripa i eventuella missförhållanden och avbryta verksamheten, om boendesäkerheten äventyras.

Servicesedelproducentens personal har tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper som krävs för de uppgifter som de sköter och som servicesedelproducenten har säkerställt. Tillräckliga språkkunskaper innebär att personalen kan yrkesmässigt diskutera med Klienter, närstående, övrig personal och samarbetspartner samt göra nödvändiga anteckningar i Klientens handlingar på vårdhemmets servicespråk.

12.3 Introduktion och kompetensutveckling

Servicesedelproducenten har en skriftlig introduktionsplan för vårdhemmets personal. Servicesedelproducenten bedömer regelbundet introduktionsprocessen.

Servicesedelproducenten ser till att personalen får tillräcklig tilläggsutbildning och fortbildning. Utbildningen grundar sig på vårdhemmets och/eller arbetstagarens personliga utbildningsplan, där man har beaktat åtminstone den specialkompetens som behövs inom äldreomsorgen, kompetensen i vård av personer med minnessjukdom, kompetensen i läkemedelsfri vård, kompetensen i läkemedelsbehandling, kompetensen i rehabiliterande vårdarbete och ergonomi, färdigheterna i första hjälpen samt kompetensen i att göra bedömningar av funktionsförmågan och utnyttja dem i Klienternas service- och vårdplaner.

Arbetshälsa

Servicesedelproducenten ordnar verksamhet som främjar personalens arbetsförmåga och arbetshälsa. Servicesedelproducenten ordnar personalens arbetshandledning vid behov. Servicesedelproducenten för utvecklingssamtal med sin personal minst en gång per år. Servicesedelproducenten följer upp mängden sjukfrånvaro bland personalen och rapporterar om dem vid behov till Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten utreder personalens arbetstillfredsställelse minst en gång per år och utnyttjar resultaten när vårdhemmets verksamhet utvecklas.

12.4 Krav som gäller verksamhetsställen

Tjänsten produceras i lokaler som Servicesedelproducenten äger eller hyr. Serviceenheten kan finnas i Esbo, Hangö, Ingå, Högfors, Grankulla, Kyrkslätt, Lojo, Raseborg, Sjundeå, Vichtis, Helsingfors, Vanda, Tusby, Kervo, Träskända, Sibbo, Nurmijärvi eller Hyvinge.

Klienterna har enkelrum. Dubbelrum kan endast tillhandahållas på begäran av Klienten eller för att göra det möjligt för ett par att bo tillsammans.

Servicesedelproducenten ansvarar för bostadens grundmöblering. Till bostadens grundmöblering hör minst en elektroniskt reglerbar säng, en madrass med medelhög trycksårskniv, en garderob, låsbar förvaring och en taklampa. Utöver den grundmöblering som servicesedelproducenten erbjuder kan Klienten möblera sin bostad enligt sina egna önskemål och preferenser. Klienten kan vid behov teckna en hemförsäkring för sitt eget lösöre, men Servicesedelproducenten kan inte ålägga Klienten att teckna en sådan.

Dörren till Klientens bostad kan låsas om Klienten så önskar. Klientens gäster kan tillfälligt övernatta i Klientens bostad.

På vårdhemmet finns gemensamma utrymmen för Klientens vistelse, samvaro och måltider.

På vårdhemmet finns den mängd vårdredskap som behövs för god vård av Klienten och apparater som stöder personalens arbetsergonomi. Servicesedelproducenten ansvarar för anskaffningen, registreringen och underhållet av dessa. Dessa är åtminstone uppresningsstöd, glidbrädor, glidmattor och glidlakan, vridplattor med uppresningsstöd, vårdbälten, lyftanordningar och lyftselar/slingor, uppresningslyft, stödräcken, vårdkuddar och vårdmadrasser som lämpar sig för lägesbehandling, tiltbara duschstolar och duschvagn, toalettförhöjare och utomhusrullstolar. Dessutom har vårdhemmet åtminstone stetoskop, blodtrycks- och blodsockermätare och personvåg.

Servicesedelklienten får personliga hjälpmedel från områdets hjälpmedelscentral, för vilka hjälpmedelscentralen följer de riksomfattande grunderna för utlämnande av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering. I stora drag är dessa hjälpmedel för medicinsk rehabilitering redskap som gör det möjligt för Klienten att förflytta sig på egen hand eller som Klienterna kan använda självständigt. Servicesedelproducenten hjälper vid behov Klienten med att skaffa hjälpmedel. Klienten står för transportkostnaderna för hjälpmedel.

13 Servicesedelproducentens kvalitetsledning och egenkontroll

13.1 Programmet för egenkontroll

En Servicesedelproducent som tillhandahåller tjänster vid fler än en serviceenhet utarbetar ett program för egenkontroll för de uppgifter och tjänster som producenten ansvarar för och publicerar programmet i ett offentligt datanät. Servicesedelproducentens program för egenkontroll omfattar alla Servicesedelproducentens serviceenheter.

I programmet för egenkontroll fastställer Servicesedelproducenten hur skyldigheterna i anslutning till egenkontrollen ska ordnas och genomföras. I programmet för egenkontroll anger Servicesedelproducenten hur Servicesedelproducenten följer upp genomförandet av tjänsterna, säkerheten och kvaliteten samt Klienternas jämlikhet och hur observerade brister ska avhjälpas. I programmet för egenkontroll ingår serviceenheternas planer för egenkontroll och läkemedelsbehandling som ingår i den dagliga verksamheten.

Servicesedelproducenten följer upp genomförandet av programmet för egenkontroll utifrån respons som regelbundet samlas in från de Klienter som får tjänster, deras närstående och serviceenhetens personal.

Servicesedelproducenten publicerar ett program för egenkontroll, observationer som grundar sig på uppföljningen av genomförandet av programmet samt åtgärder som vidtas på basis av dem med fyra månaders mellanrum i det offentliga datanätet.

Tjänsterna ska utvecklas utifrån de observationer som gjorts i uppföljningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och utifrån uppföljningen av tillräckligheten hos den personal som deltar i klientarbetet samt den insamlade responsen.

13.2 Plan för egenkontroll

Servicesedelproducenten övervakar kvaliteten och ändamålsenligheten i den egna verksamheten och underleverantörens verksamhet samt klientsäkerheten. Servicesedelproducenten utarbetar en plan för egenkontroll som omfattar alla tjänster som produceras vid serviceenheten av servicesedelproducenten och för dennes räkning. Servicesedelproducenten utarbetar en plan för egenkontroll i enlighet med Valviras föreskrift om innehållet i, utarbetandet och uppföljningen av en serviceenhetsspecifik plan för egenkontroll (V/42106/2023).

Servicesedelproducenten beaktar den respons som regelbundet samlas in av de Klienter som får serviceenhetens tjänster, deras närstående och serviceenhetens personal när serviceenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras. När serviceenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska även tillsynsmyndigheternas styrning och beslut beaktas.

Servicesedelproducenten ska göra upp planen för egenkontroll i elektronisk form och offentliggöra den i ett allmänt datanät samt hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd i vårdhemmet. Servicesedelproducenten ska följa upp genomförandet av den verksamhet som beskrivs i serviceenhetens plan för egenkontroll och avhjälpa de brister som observerats i uppföljningen. Servicesedelproducenten ska göra en utredning om uppföljningen och de ändringar som gjorts utifrån den. Servicesedelproducenten publicerar utredningen var fjärde månad i det offentliga datanätet och håller utredningen offentligt framlagd på vårdhemmet. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras.

Servicesedelproducenten och ansvarspersonen ansvarar för att planen för egenkontroll följs i den dagliga verksamheten när tjänsterna produceras. Säkerställandet av tjänsternas kvalitet och klientsäkerheten som ingår i serviceenhetens egenkontroll samt utvecklingen av tjänsterna genomförs av Servicesedelproducentens personal.

Servicesedelproducenten genomför följande:

- Planen för egenkontroll ses över minst en gång om året och uppdateras vid behov,
- Servicesedelproducenten utreder varje klientreklamation utan onödigt dröjsmål,
- Servicesedelproducenten informerar Välfärdsområdet omedelbart om en anmärkning som inkommit till Servicesedelproducenten samt om svaret på anmärkningen och de åtgärder som vidtagits med anledning av anmärkningen, om den som framställt anmärkningen ger sitt samtycke till detta,
- Servicesedelproducenten dokumenterar systematiskt respons, anmärkningar och klagomål samt de åtgärder som vidtagits utifrån dem,
- Servicesedelproducenten använder RAI-bedömningssystemet för att utveckla kvaliteten på vården och omsorgen. Servicesedelproducenten beskriver i planen för egenkontroll hur den information som fås via RAI-systemet utnyttjas i utvecklingen och ledningen av verksamheten,
- Servicesedelproducenten använder RAILTC-systemet som planerats för heldygnsomsorg och vård,
- Servicesedelproducenten överför RAI-bedömningarna till THL två gånger per år, och
- Servicesedelproducenten skickar på begäran klientspecifik information om mätningen av funktionsförmågan till Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten har utöver programmet för egenkontroll och planen för egenkontroll:

- plan för läkemedelsbehandling,
- introduktionsplan,
- räddnings-, utrymnings- och beredskapsplan,
- skriftliga anvisningar för genomförande av vård i livets slutskede,
- städplan,
- produktregister,
- skriftlig anvisning om skötseln av Klienternas kontanta medel,
- egenvårdarens/den ansvariga vårdarens uppgiftsbeskrivning och uppgiftsbeskrivningar för olika yrkesgrupper, och
- informationssäkerhetsplan.

13.3 Säkerhet och riskhantering

Servicesedelproducenten ansvarar för Klienternas säkerhet:

- Servicesedelproducenten har en plan för beredskap och kontinuitets-hantering,

- Serviceproducenten har förfaranden för att särskilt trygga säkerheten för Klienten (låsta dörrar och fönster, passerkontroll),
- Servicesedelproducenten har en omedelbar möjlighet att ta i bruk ett system för vårdanrop när Klienten behöver det. Servicesedelproducentens personal ansvarar för mottagningen av larm och för att hjälpa Klienten,
- Servicesedelproducentens personal övar i praktiken hur räddningsplanen fungerar minst en gång per år,
- Servicesedelproducenten följer utan avbrott olika myndigheters anvisningar och föreskrifter om lokaler och deras säkerhet,
- Servicesedelproducenten följer gällande myndighetsanvisningar och -rekommendationer för att förebygga smittsamma sjukdomar,
- Servicesedelproducenten har utsett en hygienansvarig för vårdhemmet, och
- Olycksfall och tillbud på vårdhemmet dokumenteras och Servicesedelproducenten bedömer dem regelbundet.

Servicesedelproducenten underrättar Välfärdsområdet och tillsynsmyndigheten utan dröjsmål om missförhållanden som framkommer i Servicesedelproducentens egen eller dess Underleverantörs verksamhet och som i väsentlig grad äventyrar klientsäkerheten samt händelser, skador eller tillbud där klientsäkerheten har äventyrats allvarligt och om andra sådana brister som Servicesedelproducenten inte har förmått eller inte förmår åtgärda genom egenkontroll. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023, 29 §)

En person som hör till Servicesedelproducentens personal eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som Underleverantör ska utan dröjsmål underrätta ansvarspersonen för tjänstenheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om hen i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för Klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om en lagstridighet av annat slag. Servicesedelproducenten ansvarar för att hela personalen är medveten om anmälningsskyldigheten och kan agera enligt den.

13.4 Övriga krav

Tjänsten ska uppfylla de krav och rekommendationer i gällande lagar och myndighetsföreskrifter som Servicesedelproducenten är skyldig att sätta sig in i. Om det sker ändringar i de riksomfattande bestämmelserna eller rekommendationerna är Servicesedelproducenten alltid skyldig att följa de

senaste bestämmelserna och rekommendationerna för att trygga en hög-kvalitativ verksamhet.

14 Tjänstens innehåll, kvalitet och garantipraxis

14.1 Planering av klientens service och vård

Klienten har från och med inflyttningsdagen en egenvårdare/ansvarig vårdare som avlagt examen inom social- och hälsovårdsbranschen och som utsetts av Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten har skriftligen fastställt egenvårdarens/den ansvariga vårdarens uppgiftsbeskrivning och ansvarar för att Klienten och dennes närstående är medvetna om den egna vårdaren och dennes uppgifter.

Servicesedelproducenten ordnar ett samarbetsmöte för Klienten och dennes närstående inom en månad efter ändringen samt alltid vid behov, dock minst en gång per år. Under samarbetsmötet planerar man Klientens vardag och kommer överens om praktiska frågor.

Servicesedelproducenten gör tillsammans med Klienten upp en individuell och målinriktad klientplan och vid behov med Klientens närstående, senast en månad efter Klientens inflyttningsdag. Servicesedelproducenten bedömer genomförandet av planen regelbundet, med minst ett års mellanrum och alltid när Klientens tillstånd förändras, och gör nödvändiga ändringar i planen utifrån bedömningen.

Servicesedelproducenten utarbetar en klientplan för Klienten enligt följande krav:

- Servicesedelproducenten samlar för planen in uppgifter om Klientens liv (levnadsberättelse eller intervju) bland annat om människorelationer, värderingar, övertygelse, preferenser, saker som upplevs som motbjudande, viktiga händelser i livet, arbete och fritidsaktiviteter;
- Servicesedelproducenten bedömer Klientens funktionsförmåga på ett mångsidigt sätt med beaktande av Klientens fysiska, kognitiva, psykiska, sociala och mentala funktionsförmåga;
- Servicesedelproducenten gör en RAI-bedömning för Klienten med ett års mellanrum högst en månad innan Klientens service- och vårdplan uppdateras och utvärderas samt alltid när Klientens tillstånd förändras väsentlig;
- Om Klientens tillstånd så kräver använder Servicesedelproducenten i bedömningen av Klientens funktionsförmåga depressionsscreeningen för äldre (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE)-testet

och/eller Mini Nutritional Assessment (MNA)-testet för bedömning av näringstillståndet;

- Servicesedelproducenten utreder Klientens livstestamente och följer det när planen utarbetas och genomförs; och
- Servicesedelproducenten beaktar i planen åtminstone Klientens
 - ✓ RAI-bedömningsresultat,
 - ✓ Klientens egna önskemål och mål,
 - ✓ resurser samt vad Klienten kan klara självständigt och var hen behöver stöd, handledning och hjälp,
 - ✓ önskemål som gäller ett aktivt liv, delaktighet och gemenskap samt utomhusvistelse och genomförandet av dessa dagligen,
 - ✓ kost, dess bedömning och genomförande,
 - ✓ god basvård, mun- och tandvård och en god vård av sjukdomar, och
 - ✓ eventuella begränsningsåtgärder.

14.2 Klientens självbestämmanderätt och bevakning av klientens intressen

Klienten är expert på sitt eget liv och bestämmer själv om sin vardag. Servicesedelproducenten respekterar och stärker Klientens självbestämmanderätt i alla situationer samt garanterar att Klienten får ett gott och rättvist bemötande. Servicesedelproducenten garanterar Klienternas integritetsskydd i alla situationer.

Klientens självbestämmanderätt begränsas endast i undantagssituationer. Servicesedelproducenten antecknar en anvisning om begränsning av Klientens självbestämmanderätt i planen för egenkontroll. I anvisningen beskrivs hur begränsningen genomförs på ett säkert sätt med respekt för Klientens människovärde, vilka är grunderna för begränsningsåtgärderna, metoderna och uppföljningen av begränsningarna samt anmälnings- och dokumenteringspraxisen.

Servicesedelproducenten hjälper vid behov Klienten med att sköta ekonomiska ärenden, till exempel med att ansöka om utkomststöd och skicka inkomstuppgifter till Välfärdsområdet. Servicesedelproducenten hjälper Klienten och/eller den som sköter om Klientens ärenden att ansöka om de offentliga förmåner som tillhör Klienten, såsom FPA:s vårdbidrag för pensionstagare och bostadsbidrag för pensionstagare.

Servicesedelproducenten har skriftliga anvisningar om skötseln av Klientens kontanter. Klientens kontanta medel förvaras i ett låst skåp och Servicesedelproducenten för en skriftlig uppföljning av användningen av medlen.

Servicesedelproducenten informerar Klienten om intressebevakning och möjligheten till intressebevakningsfullmakt och hjälper vid behov till med att inleda intressebevakningsprocessen.

14.3 God och hälsosam mat

Servicesedelproducenten erbjuder Klienten god mat enligt näringsrekommendationerna för äldre utifrån följande principer:

- Servicesedelproducenten serverar Klienten frukost, lunch, eftermiddagskaffe/mellanmål, middag och kvällsmål. Lunch och middag är varma måltider.
- Servicesedelproducenten serverar Klienten vid behov nattmål så att Klientens nattfasta för personer under 70 år är högst 11 timmar och för personer över 70 år högst 10 timmar.
- Servicesedelproducenten delar upp måltiderna jämnt så att det är minst fem timmar mellan Klientens lunch och middag.
- Servicesedelproducenten är vid behov flexibel med måltiderna enligt Klientens individuella behov.
- Servicesedelproducenten planerar maten enligt en roterande matse del i minst 3–5 veckor och som innehåller en plan för alla måltider under dagen.
- Servicesedelproducenten ansvarar för att minst en veckas matsedel samt måltidstiderna finns tillgängliga för Klienten och de närstående på vårdhemmet och på webben.
- Servicesedelproducenten stöder Klienternas förmåga att klara sig på egen hand och det sociala umgänget vid måltiderna.
- De dagliga måltiderna serveras i gemensamma lokaler.
- Klienten har tillräckligt med tid för måltider i egen takt och Servicesedelproducenten hjälper vid behov Klienten.
- Servicesedelproducenten uppmuntrar personalen att äta tillsammans med Klienterna.
- Servicesedelproducenten tryggar Klientens tillgång till tillräcklig vätska till exempel genom att aktivt erbjuda vätska och vid behov följa upp vätsketillförseln med hjälp av en vätskelista.
- Servicesedelproducenten ordnar på egen bekostnad Klientens specialkost och konsistensanpassad kost samt kliniska näringspreparat som ordinerats av läkare. Om Klienten får FPA-ersättning för dessa preparat betalar Klienten själv preparaten.
- Servicesedelproducenten fäster uppmärksamhet vid att den mosade maten är mångsidig och estetisk.
- Klienten deltar i planeringen av matsedeln.
- Servicesedelproducenten samlar regelbundet in respons från Klienten om maten och utnyttjar den i utvecklingen av måltidstjänsten.

- Servicesedelproducenten bedömer Klientens kost genom att väga Klienten minst en gång i månaden. Dessutom följer Servicesedelproducenten Klientens viktindex (BMI) och gör ett MNA-test av närings-tillståndet om Klientens tillstånd så kräver. Servicesedelproducenten ingriper omedelbart i Klientens undernäringstillstånd och ansvarar för att Klienten får tillräckligt med energi och protein från kosten.

14.4 Klientens aktiva liv

Servicesedelproducenten agerar enligt principerna för ett arbetssätt som stöder Klientens funktionsförmåga och främjar rehabiliteringen. Klienten får stöd av Servicesedelproducenten för maximal användning av de egna resurserna. Klienten har möjlighet att använda sina dagkläder och måltiderna sker sittande i en stol, om det är möjligt med tanke på Klientens tillstånd. Servicesedelproducenten hjälper Klienten dagligen upp ur sängen. Ingen ska vistas i sängen utan medicinsk orsak.

Servicesedelproducenten säkerställer att alla Klienter har möjlighet till ett aktivt liv som innehåller bland annat utomhusvistelse, motion, kultur och arbete med händerna enligt Klientens önskemål och tidigare vanor.

Servicesedelproducenten utarbetar ett veckoprogram utifrån det gemensamma programmet som erbjuds alla. Veckoprogrammet innehåller program som organiseras av Servicesedelproducenten alla dagar i veckan. Veckoprogrammet kan ses av Klienten och de närstående på vårdhemmets anslagstavla samt på webben. Servicesedelproducenten beaktar i veckoprogrammet helger och andra bemärkelsedagar enligt kalenderåret.

Servicesedelproducenten gör det möjligt för Klienten att dagligen vistas utomhus enligt Klientens önskemål och tidigare vanor. Servicesedelproducenten assisterar vid utomhusvistelse enligt behov. Klienten kan vistas utomhus tryggt och det är lätt att röra sig längs vårdhemmets färdleder under alla årstider.

Servicesedelproducenten ger Klienten ledsagar- och ärendehanteringshjälp för användning av social- och hälsovårdstjänster, anskaffning av kläder och personliga förnödenheter samt annan nödvändig hjälp för att hantera ärenden. Klienten betalar själv transportkostnaderna i anslutning till ärendehantering.

14.5 Delaktighet och gemenskap

Servicesedelproducentens verksamhetssätt framhäver Klientens delaktighet och möjliggör en gemenskaps känsla. Vårdhemmet har en öppen

verksamhetskultur där både Klienten och dennes närstående upplever att de fritt kan lyfta fram sina observationer och förslag.

På vårdhemmet ordnas minst en gång i månaden gemensamma möten där Klienten har möjlighet att påverka vårdhemmets vardag. Klientens närstående kan delta i de gemensamma mötena. En promemoria görs upp över mötena. Servicesedelproducenten sparar promemoriorna, de är vid behov tillgängliga för Välfärdsområdet och Välfärdsområdet kan publicera dem om det så önskar.

Servicesedelproducenten utnyttjar också de möjligheter som frivilligverksamheten erbjuder för att berika Klientens vardag.

14.6 Samarbete med Klientens närstående

Servicesedelproducenten möjliggör en naturlig fortsättning på de närståendes delaktighet i Klientens liv och enligt Klientens vanor. Servicesedelproducenten främjar Klientens och de närståendes kontakter. De närstående kan delta i Klientens och vårdhemmets vardag. Servicesedelproducenten kommer överens med de närstående om samarbetspraxis.

Servicesedelproducenten ordnar ett gemensamt evenemang på vårdhemmet för Klienternas närstående minst två gånger per år.

14.7 Städning, tvätt och avfallshantering

Servicesedelproducenten har en skriftlig städplan som fastställer renlighetsnivån för vårdhemmets allmänna lokaler och Klienternas bostäder samt städningens ansvar och uppgifter. Städningen omfattar daglig och veckovis underhållsstädning och en årlig grundlig städning. Dessutom ingår fönstertvätt i städningen. De gemensamma lokalernas och bostädernas allmänna utseende ska vara snyggt.

Servicesedelproducenten ansvarar för städningen av Klientens bostad och badrum minst en gång i veckan samt för de redskap och ämnen som behövs vid städningen. Klienten kan delta i städningen om hen så önskar. Servicesedelproducenten rengör alla ytor i Klientens bostad grundligt minst en gång per år och alltid när Klienten byts.

Servicesedelproducenten ansvarar dagligen för att bädda sängen i Klientens bostad, ta ut skräp, avlägsna fläckar och vid behov byta sängkläder. Klienten kan om hen så önskar delta i dessa uppgifter.

Klienten har rena kläder och sängkläder. Servicesedelproducenten ansvarar för tvätt av kläder och sängkläder. Klienten ansvarar själv för den specialtvätt som Klientens textilier kräver (till exempel torrtvätt) och för kostnaderna för att tvätta inredningstextilier som Klienten själv har fört med sig, till exempel mattor, gardiner och borddukar. I första hand sköter Klienten och en närstående om märkningen av textilierna med namn. Servicesedelproducenten assisterar vid märkningen vid behov.

Servicesedelproducenten följer verksamhetsprinciperna för hållbar utveckling i förebyggandet av uppkomsten av avfall och sorteringen av avfall.

14.8 Hälso- och sjukvård

Servicesedelproducenten ansvarar för vården av Klientens hälsa och sjukdom i enlighet med Klientens vård- och serviceplan, läkarens plan samt följande principer:

- Servicesedelproducenten följer upp Klientens hälsotillstånd, mående och förändringar i den dagligen och antecknar resultaten av uppföljningen i klientuppgifterna. Klienten hörs och man reagerar på ändringsbehov i rätt tid.
- Servicesedelproducenten sörjer dagligen för Klientens munhygien och munhälsa i enlighet med den individuella planen för egenvård av munnen, där även munvård för torr mun beaktas vid behov.
- Servicesedelproducenten följer upp Klientens blodtryck enligt behov, men minst en gång i månaden.
- Servicesedelproducenten ser till att Klienten får de egenvårdsartiklar som Klienten behöver och har beviljats.
- I den ersättning som Välfärdsområdet betalar för vård och omsorg ingår handdesinfektionsmedel, engångshanddukar, tvättmedel för gemensamma lokaler, personalens skyddskläder och skyddsutrustning (t.ex. handskar, förkläden, andningsskydd), toalettpapper, tvättlappar, tvärlakan, sängskydd, haklappar samt Klientens inkontinensskydd om Klienten inte får skydden avgiftsfritt via kommunens gratisutdelning.
- Klientens hälsotillstånd följs upp med laboratorieprover som ordinerats av läkare. Servicesedelproducenten ansvarar för Klientens laboratorieprov och för transporten av dem för analys, om inget annat har avtalats med Välfärdsområdet.
- Servicesedelproducenten följer upp Klienternas provresultat och reagerar på dem i rätt tid och konsulterar vid behov så snart som möjligt Klientens behandlande läkare, om inget annat har avtalats med Välfärdsområdet.

Servicesedelklienten är en klient inom den offentliga social- och hälsovården på samma grunder som en person som bor hemma. Servicesedelproducenten ska hjälpa Klienten att byta Klientens hälsostation så att den lämpar sig bäst för hen genom en skriftlig anmälan till både den nuvarande och den nya hälsostationen. Om Välfärdsområdet ordnar läkartjänster vid en boendeenhet för en klient med servicesedel, får klienten med servicesedel för långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg samma läkartjänster som en Klient med köpta tjänster. Vid andra enheter ordnas läkartjänsterna för Klienten enligt praxis i den kommun där enheten är belägen.

14.9 Säker läkemedelsbehandling

Servicesedelproducenten ansvarar för säkerheten i Klientens läkemedelsbehandling enligt följande principer:

- Praxis för läkemedelsbehandling på vårdhemmet beskrivs i vårdhemmets plan för läkemedelsbehandling, som följer den gällande handboken om Säker läkemedelsbehandling. Servicesedelproducenten granskar planen för läkemedelsbehandling årligen och uppdaterar den vid behov;
- Servicesedelproducenten skaffar de läkartjänster som behövs för läkemedelsbehandlingsplaner och läkemedelsbehandlingstillstånd, om inget annat har avtalats med Välfärdsområdet;
- Personalen som deltar i läkemedelsbehandlingen har tillräcklig kompetens och ett giltigt tillstånd för läkemedelsbehandling som uppfyller Välfärdsområdets krav;
- Varje arbetsskift har ett tillräckligt antal anställda med tillstånd för läkemedelsbehandling. Ett tillräckligt antal arbetstagare med tillstånd för läkemedelsbehandling är minst en arbetstagare med läkemedelstillstånd/15 klienter under morgon- och kvällsskiftet;
- Vårdhemmet planerar genomförandet av läkemedelsbehandlingen så att man beaktar Klientens eventuella behov av HCI- och narkotiska läkemedel;
- Omsorgsassistenten, fysioterapeuter, ergoterapeuter, handledare för rekreativ verksamhet och andra motsvarande personer som på basis av sin grundutbildning inte har fått utbildning i läkemedelsbehandling deltar inte i genomförandet av läkemedelsbehandlingen; och
- Klienternas läkemedel förvaras separat i ett låst utrymme dit endast personal med läkemedelstillstånd har tillträde.

14.10 Vård i livets slutskede

Med vård i livets slutskede avses vård av en människa när man har avstått från botande behandling och döden är att vänta under de närmaste

veckorna. Beslutet om att inleda vård i livets slutskede fattas av den läkare som ansvarar för Klientens vård.

Servicesedelproducenten genomför vård i livets slutskede enligt följande principer:

- Klienten kan bo på vårdhemmet ända till livets slut och Servicesedelproducenten ansvarar för Klientens goda vård i livets slutskede.
- Servicesedelproducenten har skriftliga anvisningar om genomförande av vård i livets slutskede och om att göra i ordning den avlidne. Personalen har fått introduktion i anvisningarna och har tillräcklig kompetens.
- Servicesedelproducentens personal diskuterar genomförandet av vård i livets slutskede med Klienten och de närstående i god tid innan vården i livets slutskede inleds. Servicesedelproducenten ger Klienten och dennes närstående tillräckligt med information för att de ska kunna delta i beslutsfattandet om vården. Genomförandet av vård i livets slutskede grundar sig på Klientens livstestamente.
- Servicesedelproducenten tryggar Klientens integritet vid vård i livets slutskede.
- Servicesedelproducenten sörjer för att behandlingen av smärta och andra symtom är tillräcklig och sker i rätt tid under alla tider på dygnet.
- Den döendes övertygelse respekteras och det psykiska välbefinnandet ombesörjs. Enligt klientens behov är vårdaren närvarande bredvid den döende och vården i livets slutskede beaktas i vårdhemmets personaldimensionering.
- Servicesedelproducenten uppmuntrar de närstående att vara närvarande och om de så önskar delta i vården av den döende.

15 Verksamhet som servicesedelproducent

15.1 Klientens ställning och användning av servicesedel

Klienten kontakter Servicesedelproducenten och ger servicesedelnumret för sin Servicesedel, utifrån vilken Servicesedelproducenten hittar Klientens uppgifter i Servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten kontrollerar med hjälp av servicesedelnumret Servicesedelns giltighet och möjligheten att använda den innan man kommer överens om tjänsten med Klienten. 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. Servicesedelproducenten och Klienten upprättar ett klientspecifikt skriftligt

avtal innan tjänsten inleds. Av det klientspecifika avtalet ska framgå den självriskandel som Klienten betalar.

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.

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.

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 hen skyldig att underrätta Servicesedelproducenten om sådana omständigheter som hen känner till och som väsentligt inverkar på att tjänsten tillhandahålls på behörigt sätt. Förbindelserna och ansvaren i avtalet mellan Klienten och Servicesedelproducenten berör inte Välfärdsområdet, som inte är part i avtalet i fråga.

15.2 Registrering av genomförda tjänster

Servicesedelproducenten registrerar Klientens alla servicehändelser i PSOP-systemet senast den femte dagen i följande månad.

Servicesedelproducentens faktureringsrätt från Välfärdsområdet börjar på Klientens ankomstdag och slutar på Klientens avgångsdag. Avgångs- och ankomstdagen faktureras till 100 %. Vid långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg betalas för tillfällig frånvaro servicesedelns värde per månad till Servicesedelproducenten enligt följande: betalning för 1–5 dygn är 100 %, för 6–15 dygn 50 % och för över 16 dygn 0 %.

Serviceproducenten ansvarar för att anteckningarna är korrekta. Om felaktiga registreringar som orsakats av Servicesedelproducentens vårdslöshet orsakar en större arbetsmängd än normala korrigeringsåtgärder, har Välfärdsområdet rätt att ta ut kostnaderna för korrigeringen av Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten ansvarar för att enhetens personal har aktuella användarnamn och lösenord samt kompetens för det system som används för anmälan.

Servicesedelproducenten ska meddela Västra Nylands välfärdsområde om servicesedeklientens flyttningsdag, när tjänsten upphör och Klientens tillfälliga frånvarodagar utan dröjsmål. Anmälan sker per e-post eller med ett elektroniskt system på det sätt som Valfärdsområdet separat anvisar. Servicesedelproducenten ansvarar för att enhetens personal har aktuella användarnamn och lösenord samt kompetens för det system som används för anmälan.

15.3 Servicesedelproducentens skyldigheter i fråga om klientdatasystemet och dokumentation

Servicesedelproducenten använder ett elektroniskt klientdatasystem. Servicesedelproducenten för en klientjournal i kronologisk ordning som upprättats för varje Klient. Servicesedelproducenten antecknar klientplanen i klientdatasystemet och bedömer genomförandet av klientplanen i den dagliga dokumentationen. Servicesedelproducenten antecknar alla uppgifter som behövs för Klientens service och vård utan dröjsmål. Servicesedelproducentens dokumentation grundar sig på strukturerad dokumentation.

Servicesedelproducenten ansvarar för att den dagliga dokumentationen beskriver och bedömer Klientens aktörskap och grundar sig på de mål och metoder som presenteras i klientplanen. Servicesedelproducenten gör anteckningarna om Klientens service så att man utifrån dem kan bedöma hur klientplanen och dess mål har uppnåtts.

Den arbetstagare som genomför klientbesöket antecknar i Klientuppgifterna genomförandet av klientplanen, Klientens upplevelse av sin situation samt eventuella observerade förändringar i Klientens mående. Klienthandlingar eller delar av dem får inte skrivas om. Servicesedelproducenten korrigerar vid behov anteckningarna så att den ursprungliga anteckningen kan verifieras i efterhand.

Servicesedelproducenten ansvarar för att Klientens uppgifter endast kan behandlas av de personer för vars arbetsuppgifter det är nödvändigt och som har undertecknat en sekretessförbindelse. Servicesedelproducenten ansvarar för att anteckningarna som görs av studerande under arbetspraktik bekräftas av en yrkesutbildad person inom social- och hälsovården.

Servicesedelproducenten är personuppgiftsbiträde för Klienternas personuppgifter i Västra Nylands välfärdsområde och Valfärdsområdet är personuppgiftsansvarig för dem. Vid behandlingen av personuppgifter iakttar Servicesedelproducenten dataskyddslagstiftningen och den

personuppgiftsansvariges instruktioner. Servicesedelproducenten har ett dataskyddsbud som ger anvisningar och övervakar behandlingen av personuppgifter.

Servicesedelproducenten ska uppfylla kraven på Kanta-anslutning enligt lagen om kunduppgifter som beskrivs i punkt 7 (Allmänna krav på servicesedelproducenter) senast den 1 september 2026. Detta förutsätter att Servicesedelproducenten använder ett Kanta-kompatibelt klientdatasystem med funktioner för åtkomsträtt till register. Eftersom klienten i regel själv väljer Servicesedelproducent och åtkomsträtten till register är klientspecifik, ska Servicesedelproducenten begära att Välfärdsområdet beviljar åtkomsträtt till register för varje ny klientrelation enligt separata anvisningar.

16 Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter

16.1 Tillsyn över servicesedelproducenter

Välfärdsområdet övervakar kvaliteten på de Servicesedelproducenters tjänster som det godkänt i enlighet med Välfärdsområdets program för egenkontroll. Servicesedelproducenten godkänner Välfärdsområdets på förhand anmälda och oanmälda tillsyns- och auditeringsbesök och andra besök vid enheten. Servicesedelproducenten bistår i genomförandet av de klient- och andra enkäter som Välfärdsområdet organiserar. Servicesedelproducenten utvecklar sin verksamhet och deltar i utvecklingsprojekt som överenskommits separat med Välfärdsområdet. Servicesedelproducenten deltar i utbildningar och andra samarbetstillfällen som ordnas av Välfärdsområdet.

Om de författningar eller rekommendationer som styr verksamheten ändras uppdaterar Välfärdsområdet servicesedelhandboken så att den motsvarar de nya bestämmelserna och rekommendationerna. Välfärdsområdet har rätt att uppdatera handboken även i övrigt när det bedömer att det behövs.

Välfärdsområdet kan bland annat publicera läges-, verksamhets- och kvalitetsuppgifter om tjänsten på internet eller kräva att Servicesedelproducenten publicerar uppgifter om tjänsten på Servicesedelproducentens webbplats. Dessa uppgifter som publiceras kan vara bland annat fotografier och uppgifter om vårdhemmets lokaler, bostäder och hyra, resultat av klientnöjdhetssenkäten, klientrespons och anmärkningar, resultat i anslutning till personalens antal, struktur, arbetshälsa och arbetstillfredsställelse, vårdhemmets verksamhetsplan och verksamhetsberättelse, Västra Nylands välfärdsområdes tillsynsberättelser samt resultat i anslutning till vårdens

kvalitet. Servicesedelproducenten ansvarar för att de uppgifter som Välfärdsområdet har tillgång till är aktuella.

16.2 Respons och reklamationer

Klienterna kan ge respons på Servicesedelproducentens tjänst direkt till Servicesedelproducenten eller Välfärdsområdet via den elektroniska respons-tjänsten (<https://www.luvn.fi/sv/kund-hos-oss/kundtjanst/ge-respons>).

Servicesedelproducenten ska systematiskt samla in inkommen respons och anmärkningar samt på begäran skicka dem till Välfärdsområdet. Om Välfärdsområdet begär utredningar i anslutning till respons eller anmärkningar, ska Servicesedelproducenten ge de begärda utredningarna inom den tidsfrist som Välfärdsområdet fastställt.

Servicesedelproducenten är skyldig att omedelbart skriftligen underrätta Välfärdsområdet om 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 är skyldig att underrätta Välfärdsområdet om väsentliga förändringar i verksamheten och tjänsterna.

Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga

DATASKYDDS- OCH SEKRETESS- BILAGA

VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

Version 2, 12.9.2023

Innehåll

A. INLEDNING	42
1. Definitioner	42
2. Bakgrund till och syfte med dataskydds- och sekretessbilagan	43
3. Underleverans	44
B. INFORMATIONSSÄKERHET OCH SEKRETESS	45
4. Välfärdsområdets och Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter	45
5. Servicesedelproducentens informationssäkerhet	46
5.1. Personalsäkerhet och säkerhetsutredningar	47
5.2. Säkerheten i datamaterialet	47
5.3. Tillträde till lokaler	47
5.4. Tillgång till system och uppgifter	48
6. Behandling av säkerhetsincidenter	49
7. Ändringshantering och utveckling i anslutning till informationssäkerheten	51
8. Sekretess	51
C. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER.....	53
9. Behandling av personuppgifter.....	53
10. Platsen för behandling av personuppgifter	56
D. ÖVRIGA VILLKOR.....	57
11. Uppföljning och granskning av Tjänsten	57
12. Granskning	58
13. Vite	60
14. Skadestånd	61

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 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 överenskommits 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 Valfärdsområdets 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 Valfärdsområdets tillstånd.

Eventuella underhållsrättigheter och andra användarrättigheter för Valfärdsområdets 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 Valfärdsområdets begäran ger Servicesedelproducenten logguppgifterna i fråga till Valfärdsområdet.

6. Behandling av säkerhetsincidenter

Servicesedelproducenten meddelar skriftligen till adressen 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 Valfärdsområdets 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 Valfärdsområdet 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 Valfärdsområdet och Servicesedelproducenten förhandla om fortsatta åtgärder med beaktande av omständigheterna och kraven i lagstiftningen. Servicesedelproducenten är skyldig att bistå Valfärdsområdet 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. Valfärdsområdet fastställer kraven i fråga. Servicesedelproducenten ansvarar för beskrivningen av en genomförbar lösning som är förenlig med de krav som Valfärdsområdet 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 Valfärdsområdet tillämpar alltid de säkerhetsarrangemang som definierats i denna Dataskydds- och sekretessbilaga då Servicesedelproducenten eller dess Underleverantör behandlar Information som ska skyddas.

Valfärdsområdet 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 Informationen som ska skyddas så att den endast innehas av personer som har rätt till Informationen 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 Informationen 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 Valfärdsområdet anvisat och som tillhör Valfärdsområdet samt förstör informationsmaterial och kopior som de sparar. Servicesedelproducenten ansvarar för att Valfärdsområdets material hålls avskilt eller kan avskiljas från Servicesedelproducentens övriga material. Materialet får inte raderas om Valfärdsområdet, lagstiftningen eller myndigheternas föreskrifter kräver att det förvaras. Då ger Valfärdsområdet Servicesedelproducenten närmare anvisningar om hur denne 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

Valfärdsområdet är personuppgiftsansvarig enligt dataskyddsförordningen och ansvarar för behandlingen av dessa uppgifter. Parterna förstår att Valfärdsområdet 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 Dataskyddsförordningen 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 Dataskyddsförordningen 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.

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

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

Servicedelproducenten 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 spärmarkering 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 stater del. För dessa stater 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 Dataskyddsförordningen förutsätter utan särskild debitering.

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

Om man i Servicesedelhandboken har kommit överens om strängare villkor gällande platsen för behandlingen eller servrarna än de villkor som nämns ovan, till exempel att servrarna 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 confidentialiteten 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 avhjälper förseelsen inom 14 dagar efter att Välfärdsområdet meddelat om den. Om ovan nämnda rättelse inte har gjorts och Servicesedelproducenten inte avhjälper 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 Valfärdsområdets rätt till skadestånd eller andra sanktionsvillkor enligt Servicesedelhandboken.

Valfärdsområdet 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 Valfärdsområdets rätt att av Servicesedelproducenten få skadestånd för förseelser till den del som den skada som Valfärdsområdet orsakats överstiger vitets belopp.