

Servicesedelhandboken för personlig assistans

Gäller fr.o.m. 1.11.2026

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 Handbokens roll, tillämpningsområde och bindande verkan	1
3 Centrala begrepp.....	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	4
3.7 Maximivärde	4
3.8 Tilläggstjänster	4
3.9 Servicesedelsystemet	4
4 Ekonomiförvaltning	4
5 Beskattning	6
6 Verksamhetsmodellen för servicesedlar och parternas ansvarsfördelning	7
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	12
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 samt tillgänglighet	14
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	18
10 Servicesedeln för personlig assistans och dess målsättningar	18

11	Prissättning av tjänsten	19
12	Ansökan om att bli servicesedelproducent för personlig assistans och serviceproducentens lämplighet	20
12.1	Ansökan i PSOP-systemet och tjänstespecifika bilagor	20
12.2	Krav på serviceproducentens och personalens lämplighet	21
13	Tjänstens innehåll och kvalitet.....	23
14	Att verka som servicesedelproducent.....	24
14.1	Klientens ställning och användning av servicesedel	24
14.2	Avtalsvillkor för avtalet mellan Servicesedelproducenten och klienten	27
14.3	Dokumentation av genomförda tjänster	28
14.4	Fakturering	28
14.5	Respons och reklamationer	29
15	Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter	30
16	Påföljder vid överträdelse av handbokens villkor.....	32
	Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga	34

ALLMÄNNA DELEN

1 Inledning

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

När ett företag, en förening, ett samfund eller en självständig yrkesutövare ansöker om att bli Servicesedelproducent godkänner den sökande denna handbok samt villkoren i de servicesedelspecifika avsnitt som gäller den tjänst för vilken ansökan lämnas in. Servicesedelproducenten förbinder sig att följa de villkor och skyldigheter som anges i handboken.

I Servicesedelsystemet blir Västra Nylands välfärdsområde inte avtalspart när man avtalar om Klientens service. Klienten väljer en Servicesedelproducent bland de godkända Servicesedelproducenterna och kommer överens med Servicesedelproducenten om hur tjänsten ska genomföras. På avtalsförhållandet mellan Klienten och Servicesedelproducenten tillämpas, utöver servicesedellagen, bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtten och avtalsrätten.

2 Handbokens roll, tillämpningsområde och bindande verkan

Handboken och dess bilagor gäller de tjänster som den godkända Servicesedelproducenten producerar för Klienterna.

Servicesedelproducenten förbinder sig att följa villkoren i handboken när den ansöker om att bli Servicesedelproducent i PSOP-systemet. Handboken består av en allmän del, en tjänstespecifik del samt bilagor.

I den allmänna delen beskrivs de allmänna principerna för servicesedelverksamheten samt parternas ansvar.

I den tjänstespecifika delen definieras innehållet i servicesedeltjänsten, de tjänstespecifika krav som ställs på Servicesedelproducenten samt villkoren för hur tjänsten ska genomföras.

I bilagorna specificeras de kompletterande villkor och uppgifter som fastställts separat.

I handboken fastställer Västra Nylands välfärdsområde de förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducenter som avses i 5 § i Servicesedellagen. I handboken definieras bl.a. sådant som gäller Servicesedelproducentens lämplighet, innehållet i de tjänster som produceras och de verksamhetsmodeller som förutsätts av Servicesedelproducenterna. Vid serviceproduktion som grundar sig på servicesedlar tillämpas 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. Vid behov ger Västra Nylands välfärdsområde Servicesedelproducenten minst 30 dagar på sig att anpassa sin verksamhet till ändringarna i handboken, om inte ändringens art eller skäl som hänför sig till klient- och servicesäkerheten förutsätter en kortare tidsfrist.

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, anses Servicesedelproducenten ha förbundit sig till att följa den ändrade handboken från och med den dag som nämns i ändringsanmälan.

3 Centrala begrepp

3.1 Västra Nylands välfärdsområde

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

3.2 Klient

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

3.3 Servicesedel

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

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

Klienten har rätt att tacka nej till en erbjuden servicesedel, varvid Välfärdsområdet ska 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 på tjänsten som Välfärdsområdet betalar. Värdet på servicesedeln är i enlighet med det gällande beslutet av det beslutföra organet i Välfärdsområdet.

Servicesedelns exakta giltighetstid anges separat för varje servicesedel.

3.4 Servicesedelproducent

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

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

3.5 Underleverantörer

Om Servicesedelproducenten anlitar underleverantörer i sin verksamhet, är de krav som ställs på underleverantörerna desamma som de krav som ställs på Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten ansvarar för underleverantörens arbete på samma sätt som för sitt eget. Servicesedelproducenten ansvarar för de skador som underleverantören orsakar Klienten. Dessutom ansvarar Servicesedelproducenten för att dess underleverantör har de tillstånd som eventuellt behövs för att producera Tjänsten.

3.6 Självrisk

Med självrisk avses den andel av priset på en tjänst som produceras av en privat Servicesedelproducent som inte täcks av värdet på den Servicesedel som Välfärdsområdet beviljat och som Klienten själv ska betala. Servicesedelproducenten fakturerar Klienten separat för självrisken. Självriskandelen omfattas *inte* av det avgiftstak som avses i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992). Servicesedeltjänster är som huvudregel förenade med självrisk. Tjänsten kan dock vara fri från självrisk enligt lag eller genom separat beslut av Välfärdsområdets beslutande organ.

3.7 Maximivärde

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

3.8 Tilläggstjänster

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

3.9 Servicesedelsystemet

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

4 Ekonomiförvaltning

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

Välfärdsområdet redovisar en gång i månaden en ersättning till Servicesedelproducenten enligt genomförda tjänster. Redovisningskörningen i Servicesedelsystemet sker natten mellan den 5 och 6 i månaden och betalningen till Servicesedelproducenten sker på den 14:e dagen i månaden. Välfärdsområdet förbehåller sig rätten att ändra tidpunkten för redovisningskörningen.

En förutsättning för redovisning är att;

- Servicesedelproducentens faktureringsuppgifter har sparats i Servicesedelsystemet,
- tjänsten eller en del av den har utförts med godkänt resultat, och
- 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 överförs för behandling till Välfärdsområdets ekonomisystem.) Servicesedelproducenten kan registrera ett eget referensnummer i Servicesedelsystemet för att rikta prestationen.

Vid servicesedeltjänster med Självriskandel fakturerar Servicesedelproducenten Klienten för den del av tjänstens pris som överstiger Servicesedelns värde. Om Klienten inte kan betala Självriskandelen som ska betalas till Servicesedelproducenten, ska Servicesedelproducenten utan dröjsmål meddela om situationen till den instans som beviljat tjänsten.

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

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

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

Servicesedelproducenten kan utföra prisgranskningar gällande sänkning av priserna högst tre (3) gånger per kalenderår. Om Servicesedelproducenten beslutar att sänka tidigare meddelade priser, ska en skriftlig anmälan om de nya priserna lämnas till Välfärdsområdet innan priset ändras. Anmälan träder i kraft tidigast en (1) månad efter anmälan. Prisändringen träder alltid i kraft från början av kalendermånaden.

Servicesedelproducenten ska alltid informera sina 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 inte kan utnyttjas av någon annan person, och
- 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 gällande lagstiftning inom social- och hälsovården, eller
- vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

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

6 Verksamhetsmodellen för servicesedlar och parternas ansvarsfördelning

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, och
- informerar/handleder Klienten i frågor som gäller användningen av servicesedeln.

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

6.2 Servicesedelproducenten ansvarar för tjänsteproduktionen

Servicesedelproducenten;

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

- förbinder sig att uppfylla de krav som anges i 5 § i servicesedellagen (569/2009) samt övriga krav enligt tillämplig lagstiftning,
- upprätthåller aktuell information om sina tjänster (kvalitet och tillgänglighet) i Servicesedelsystemet som anvisas av Välfärdsområdet,
- fastställer själv inom vilket geografiskt område i Västra Nylands välfärdsområde tjänster tillhandahålls samt anmäler och håller uppgifterna om de områden där tjänster tillhandahålls uppdaterade i Servicesedelsystemet,
- ingår ett avtal med klienten om tjänsten, vars villkor ska vara förenliga med konsumenträtten, och ser till att avtalets innehåll dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt,
- tillhandahåller tjänsten 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,
- fakturerar Välfärdsområdet det pris som uppgetts i Servicesedelsystemet samt vid behov Självriskandelen av Klienten,
- får betalning från Välfärdsområdet för den andel som motsvarar värdet på Klientens servicesedel, och
- kan upphöra med att tillhandahålla tjänster genom att meddela Välfärdsområdet om detta 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 tjänsten,
- får en servicesedel av Välfärdsområdet (om villkoren uppfylls),
- sätter sig in i Välfärdsområdets anvisningar om användningen av servicesedlar,
- väljer Servicesedelproducent utifrån den gällande listan,
- byter vid behov Servicesedelproducent enligt Välfärdsområdets servicespecifika anvisningar,
- betalar vid behov Självriskandelen till Servicesedelproducenten, och

- ger respons om tjänsten i första hand till Servicesedelproducenten.

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

Avtalsparter i en tjänst som produceras med Servicesedel är Servicesedelproducenten och Klienten. Avtalsförhållandet mellan Klienten och Servicesedelproducenten omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna i konsumenträtten och avtalsrätten. Förbindelserna och ansvaren i avtalet mellan Klienten och Servicesedelproducenten berör inte Välfärdsområdet, som inte är part i avtalet i fråga.

7 Allmänna krav på servicesedelproducenter

7.1 Allmänna förutsättningar för godkännande av Servicesedelproducent

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

Följande sökande kan inte godkännas som servicesedelproducent:

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

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

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

Om Välfärdsområdet tidigare har återkallat en Servicesedelproducents godkännande på den grunden att denne, i egenskap av Servicesedelproducent, inte har uppfyllt de i denna servicesedelhandbok angivna förutsättningar för godkännande enligt 5 § i servicesedellagen (569/2009), ska Servicesedelproducenten, på separat begäran av Välfärdsområdet, inom en av Välfärdsområdet fastställd skälig tidsfrist visa att de konstaterade bristerna har åtgärdats. Om Servicesedelproducenten 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 Servicesedelproducenten har antingen anslutit sig till **Vastuu Group Oy:s tjänst Pålitlig Partner** ELLER lämnar motsvarande utredningar för de krav som anges nedan.

Att ansluta sig till tjänsten Pålitlig Partner är avgiftsbelagt, men underlättar ansökan om att bli Servicesedelproducent eftersom de uppgifter som krävs enligt lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft (1233/2006) då finns tillgängliga i uppdaterad form och överförs till Servicesedelsystemet (PSOP) utan att separata utredningar behöver lämnas in (mer information: <https://www.vastuugroup.fi/fi-sv/vara-tjanster/palitlig-partner>).

Alternativt kan Servicesedelproducenten genom att bifoga de handlingar som krävs i PSOP-systemet visa att den, i enlighet med beställaransvarslagen, har:

- a) införts i **förskottsuppbörsregistret**,
- b) införts i **arbetsgivarregistret** eller lämnat in godtagbara grunder för att inte ha införts i registret (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 Klienten och Välfärdsområdet. Ansvarsförsäkringens försäkringsbelopp ska vara minst en (1) miljon euro i ett skadefall. Ansvarsförsäkringen ska vara i kraft så länge som Servicesedelproducenten producerar den i handboken avsedda tjänsten. Om ansvarsförsäkringen inte täcker de direkta skador som orsakats till fullt belopp, ansvarar Servicesedelproducenten för den överskjutande delen av skadorna,
- g) inte har **betalat skatter och socialskyddsavgifter**. En Servicesedelproducent kan dock godkännas, om försummelsen av betalningarna kan anses vara ringa eller om betalningsmottagaren har godkänt en betalningsplan för de försummade betalningarna,
- h) sört för betalningen av pensionsförsäkringsavgifter (**ArPL-försäkringsintyg 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) saknas. En Servicesedelproducent kan dock godkännas, om försummelsen av

betalningarna kan anses vara ringa eller om betalningsmottagaren har godkänt en betalningsplan för de försummade betalningarna, och

- i) i egenskap av arbetsgivare har följt tillämpligt **kollektivavtal** i sina anställningsförhållanden eller på annat sätt kan lämna en utredning om de centrala anställningsvillkoren, eller, om den inte har anställda, har lämnat en fritt formulerad redogörelse om detta.

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

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

Om det uppkommer **klientuppgifter inom socialvården** inom service-sedeltjänsten, 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) och är öppen fortlöpande. Närmare anvisningar om användningen av Servicesedelsystemet finns på webbplatsen parastapalvelua.fi.

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

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

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

Vid godkännandet till Servicesedelproducent förbinder sig Serviceproducenten att tillhandahålla tjänster enligt handboken. Välfärdsområdet kan avsluta ordnandet av tjänster med Servicesedel, varvid besluten om godkännande av Servicesedelproducenterna upphör vid en tidpunkt som meddelas separat.

Servicesedelproducenten får inte överföra sin rätt att verka som producent av servicesedeltjänster till en tredje part. Om FO-numret ändras ska en ny ansökan om att bli Servicesedelproducent lämnas in i PSOP-systemet, och återkallande av det tidigare godkännandet ska begäras per e-post (psophankinta@luvn.fi). Servicesedelproducenten ska i god tid på förhand informera Välfärdsområdet om planerade väsentliga förändringar i verksamheten eller företagsstrukturen som kan påverka Servicesedelproducentens förutsättningar att tillhandahålla servicesedeltjänsten eller de uppgifter som ligger till grund för godkännandet som Servicesedelproducent (hankinta@luvn.fi).

8.2 Upprätthållande av uppgifter om servicesedelproducenten samt tillgänglighet

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

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

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

Om Servicesedelproducentens FO-nummer ändras ska Servicesedelproducenten lämna in en ny ansökan i Servicesedelsystemet med det nya FO-numret.

9 Avslutande av tjänsteproduktionen

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

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

de klienter som omfattas av uppsägningen, om inte något annat avtalats med Välfärdsområdet.

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

- Servicesedelproducenten inte iakttar kraven på god vård- och servicepraxis, klientens självbestämmanderätt, klientsäkerhet eller tjänstens kvalitet;
- Kraven för godkännande av Servicesedelproducenten i lagen och handboken inte längre uppfylls;
- Servicesedelproducenten inte korrigerar sin verksamhet trots Välfärdsområdets skriftliga uppmaning inom den skäliga tidsfrist som välfärdsområdet särskilt har fastställt, så att den uppfyller de krav som anges i servicesedelhandboken (t.ex. de skyldigheter enligt avsnitt 8.2 som gäller uppdatering 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;
- Registreringsmyndigheten har avregistrerat eller ändrat registreringen av serviceproducenten eller serviceenheten, eller förbjudit verksamheten;
- 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.

Välfärdsområdet har rätt att återkalla godkännandet som Servicesedelproducent om Servicesedelproducenten bryter mot lag, myndighetsföreskrifter, förutsättningarna för registrering eller villkoren i denna handbok, om klient- eller patientsäkerheten äventyras, om den anmälningsskyldighet som föreskrivs i lagen om tillsynen över social- och hälsovården eller annan anmälningsskyldighet försummas, eller om det förekommer något annat väsentligt fel eller brist i tillhandahållandet av tjänsten. Återkallandet ska ske skriftligen.

Välfärdsområdet 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.

Välfärdsområdet har rätt att återkalla Servicesedelproducentens godkännande med omedelbar verkan eller efter en av Välfärdsområdet fastställd tidsfrist, om klient- eller patientsäkerheten har äventyrats eller om fortsatt tillhandahållande av tjänsten annars skulle innebära en väsentlig risk för Klienten, Välfärdsområdet eller ett lagenligt ordnande av tjänsten.

Om välfärdsområdet återkallar Servicesedelproducentens godkännande, ska den fortsatta servicen för Klienterna ordnas separat för varje klient. Vid återkallelse av godkännandet ska Servicesedelproducenten vid behov, i samarbete med Välfärdsområdet, medverka till att Klienternas tjänster överförs på ett kontrollerat sätt och att kontinuiteten i tjänsterna säkerställs inom skälig tid. Servicesedelproducenten ska utan ogrundat dröjsmål överlämna de uppgifter och handlingar som behövs för att överföringen ska kunna genomföras. 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 förvaringen av uppgifterna. När tjänsten upphör ska Servicesedelproducenten överlämna alla anteckningar och handlingar som gäller klienten till Välfärdsområdet. Handlingar som hänför sig till klientrelationen ska raderas ur Servicesedelproducentens eget system när de har överlämnats till Välfärdsområdet i enlighet med separat anvisning.

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

Tilläggstjänsternas klient- och patientuppgifter

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

TJÄNSTESPECIFIK DEL

10 Servicesedeln för personlig assistans och dess målsättningar

Personlig assistans är en sådan särskild service som avses i 9 § i lagen om funktionshinderservice (675/2023). Syftet med personlig assistans är att stödja en person med funktionsnedsättnings självbestämmanderätt, jämlikhet, delaktighet och möjligheter att leva ett liv enligt sina egna val. Med personlig assistans avses det nödvändiga stöd som en person med funktionsnedsättning behöver i sådana vardagliga aktiviteter som personen själv skulle utföra, men som hen på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom inte klarar av utan hjälp av en annan person.

Personlig assistans kan beviljas för dagliga aktiviteter, arbete eller studier, socialt umgänge, fritidsverksamhet samt samhälleligt deltagande. Assistansens innehåll, omfattning och sättet att ordna assistansen fastställs utifrån Klientens individuella behov, bedömningen av servicebehovet, klientplanen och det beslut som fattats för Klienten.

Personlig assistans förutsätter att Klienten självständigt eller med stöd kan bilda och uttrycka sin vilja i fråga om assistansens innehåll. Klienten definierar själv, eller med stöd, var, hur och när assistansen ska ges. Personlig assistans är inte avsedd att ersätta vård, omsorg, tillsyn eller sådan service där assistansens innehåll och sättet att ordna den i huvudsak bestäms utifrån andra faktorer än Klientens egen vilja och individuella val.

Bestämmelser om olika sätt att ordna personlig assistans finns i 10 § i lagen om funktionshinderservice. Tjänsten kan ordnas enligt arbetsgivarmodellen, med servicesedel, som Välfärdsområdets egen verksamhet eller som köpt tjänst. Välfärdsområdet bedömer tillsammans med Klienten vilket sätt att ordna tjänsten som är mest ändamålsenligt med hänsyn till Klientens individuella situation och för genomförandet av tjänsten.

Klienten har rätt att välja valfri Servicesedelproducent. Servicesedeln kan endast användas i Finland.

Beviljandet av en Servicesedel till Klienten grundar sig på en bedömning av servicebehovet som utförts av en yrkesutbildad person inom socialvården, Klientens individuella och nödvändiga behov av hjälp samt att förutsättningarna för personlig assistans enligt 9 § i lagen om funktionshinderservice är uppfyllda. Om den service som beviljas och sättet att ordna den fattas ett tjänsteinnehavarbeslut. Tjänsten ska genomföras i enlighet med

tjänsteinnehavarbeslutet, Klientens servicebehov och de krav som Välfärdsområdet ställer på Servicesedelproducenten. Dessutom ska tjänsten uppfylla de allmänna förutsättningar som föreskrivs för personlig assistans.

Användningen av Servicesedeln förutsätter att Klienten vill använda Servicesedeln och självständigt, eller vid behov med stöd, har en faktisk möjlighet att välja Servicesedelproducent, påverka hur tjänsten genomförs samt använda Servicesedeln. Servicesedeln beviljas för viss tid eller tills vidare. Servicesedeln beviljas i Klientens namn. Klienten väljer en Servicesedelproducent bland de godkända Servicesedelproducenterna och kan vid behov byta Servicesedelproducent.

Servicesedelns saldo, dvs. det antal timmar som står till förfogande per månad, kan följas i Servicesedelsystemet (PSOP). Servicesedelproducenten kontrollerar Klientens saldo i Servicesedelsystemet vid överenskommelse om tjänsten.

Servicesedelns giltighet upphör om Klientens servicebehov förändras eller om servicesedelbeställningen återkallas. I en sådan situation kan Välfärdsområdet ordna Klientens tjänster på något annat sätt. Servicesedelproducenten och/eller Klienten ska kontakta den utsedda arbetstagaren (*FI: omatyöntekijä*) inom Funktionshindersocialarbetet vid Västra Nylands välfärdsområde om det observeras väsentliga förändringar i Klientens behov av assistans som påverkar servicebehovet. Om Klienten inte längre behöver alla de tjänster som bedömts vara nödvändiga när beslutet om Servicesedel fattades, eller om Klientens funktionsförmåga har försämrats, ser Funktionshindersocialarbetet över klientplanen och beslutet om personlig assistans.

11 Prissättning av tjänsten

Servicesedelns värde fastställs som ett timpris i enlighet med det gällande beslutet av välfärdsområdesstyrelsen för Västra Nylands välfärdsområde. Inom tjänsten personlig assistans täcker Servicesedelns värde samtliga kostnader som uppstår vid tillhandahållandet av tjänsten. Tjänsten är avgiftsfri för Klienten och Servicesedelproducenten har inte rätt att ta ut någon självriskandel för personlig assistans som tillhandahålls med Servicesedel.

Servicesedelproducenten fakturerar välfärdsområdet för de tjänster inom personlig assistans som producerats enligt den faktiskt utförda assistanstiden och det värde som godkänts av välfärdsområdet. För tjänster som tillhandahålls med servicesedel får servicesedelproducenten fakturera högst upp till servicesedelns värde. Välfärdsområdet ersätter inte producenten för några andra kostnader. För nödvändiga kostnader i anslutning till assistansen (t.ex. inträdesavgifter och resekostnader) kan klienten i efterhand

ansöka om ersättning från Familje- och funktionshindersservicen. Ersättning beviljas enligt prövning för skäliga kostnader.

Servicesedelproducenten fakturerar välfärdsområdet för den personliga assistans som tillhandahållits klienten enligt den faktiskt utförda assistanstiden. Faktureringen sker i servicesedelsystemet (PSOP) med 30 minuters noggrannhet.

12 Ansökan om att bli servicesedelproducent för personlig assistans och serviceproducentens lämplighet

12.1 Ansökan i PSOP-systemet och tjänstespecifika bilagor

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

Innan Servicesedelproducenten ansöker om att bli Servicesedelproducent i Servicesedelsystemet (PSOP) ska producenten vara registrerad som serviceproducent i enlighet med lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) och vara införd i Soteri-registret för verksamhetsområdet personlig assistans.

För tjänsten personlig assistans intervjuas den serviceproducent som ansöker om att bli Servicesedelproducent när ansökan och de tillhörande handlingarna i PSOP-systemet är i ordning. Vid intervjun presenterar en sakkunnig Västra Nylands välfärdsområde, PSOP-systemet, praxis för servicesedelverksamheten samt Välfärdsområdets tillsyn. Dessutom behandlas målgruppen för personlig assistans, de varierande servicebehoven hos personer med funktionsnedsättning samt den mångfald av Klienter som kan komma att använda tjänsten. Serviceproducenten har vid intervjun möjlighet att ställa frågor till Välfärdsområdet.

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

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

I prislistans tilläggsuppgifter antecknas endast dessa uppgifter enligt följande exempel:

Servicespråk: finska, svenska

Var tillhandahålls tjänsten: Hangö, Raseborg

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

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

Plan för egenkontroll

Välfärdsområdet rekommenderar starkt att man använder Klient- och patientsäkerhetscentrets [modell för planen för egenkontroll och tillhörande anvisningar](#). Genom att använda modellen tryggar Servicesedelproducenten att planen för egenkontroll är aktuell i förhållande till [tillsynslagen \(741/2023\)](#), den till lagen anslutande [föreskrift som Valvira utfärdat \(Dnr V/42106/2023\)](#) som trädde i kraft den 15 maj 2024, samt till [kunduppgiftslagen \(703/2023\)](#).

12.2 Krav på serviceproducentens och personalens lämplighet

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

Servicesedelproducenten ska ange den eller de personer som fungerar som kontaktpersoner och ansvarspersoner för genomförandet av den tjänst som avses i denna handbok, antingen med namn eller befattning.

För produktionen av tjänsten kan inte understöd från Veikkaus (STEA) eller välfärdsområdenas organisations- eller verksamhetsbidrag användas.

Personalens kompetens ska motsvara den nivå som Klienternas behov av assistans förutsätter. Servicesedelproducentens personal samarbetar med Klienten, Klientens anhöriga / närstående samt andra aktörer som ingår i Klientens servicenätverk.

Servicesedelproducenten ska uppfylla följande krav som gäller personalen:

1. Den person som ansvarar för tjänsten hos Servicesedelproducenten ska ha en utbildning som är lämplig för produktionen av tjänsten.
2. Dessutom förutsätts att ansvarspersonen har kännedom om tjänsten personlig assistans samt erfarenhet av och lämplighet för att producera tjänsten.

Servicesedelproducenten ansvarar för vikariearrangemang och säkerställer att vikarierna uppfyller de personalkrav som fastställs i handboken.

Servicesedelproducenten ska säkerställa att all personal vid utförandet av arbetet bär ett identitetskort som innehåller företagets namn, FO-nummer, personens namn, fotografi samt företagets eventuella logotyp.

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

Servicesedelproducenten ska säkerställa att personer som arbetar med personer med funktionsnedsättning har uppvisat ett straffregisterutdrag på det sätt som förutsätts i tillsynslagen. Om servicesedelproducenten har minderåriga klienter ska servicesedelproducenten utreda sina arbetstagares brottsliga bakgrund i enlighet med lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002).

Servicesedelproducenten ska säkerställa att ingen person som utövar representations-, besluts- eller tillsynsbefogenheter inom verksamheten har dömts genom en lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret för sådana brott som avses i 80 § i Upphandlingslagen (1397/2016).

Servicesedelproducenten ansvarar för att arbetstagarna, med hänsyn till sina personliga egenskaper, är lämpade för assistansuppgifter och självständigt arbete. Arbetstagarna ska i huvudsak vara myndiga personer. Eventuella undantag ska överenskommas med Västra Nylands välfärdsområde. Klienten har i vissa situationer rätt att byta arbetstagare (till exempel om arbetstagaren upprepade gånger är frånvarande eller upprepade gånger får motiverad negativ respons). Servicesedelproducenten ska säkerställa att personalens yrkeskompetens upprätthålls och utvecklas, bland annat genom fortbildning.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i svenska och/eller finska. Klienten ska kunna få tjänsten på svenska eller finska. Om Klientens språk är något annat än svenska eller finska kan Klienten och Servicesedelproducenten komma överens om att tjänsten tillhandahålls på detta språk.

Därutöver rekommenderas att Servicesedelproducenten säkerställer att personalen har tillräcklig beredskap att ge första hjälpen.

Enligt lagen om funktionshindersservice (675/2023) kan en familjemedlem eller någon annan närstående person till en person med funktionsnedsättning endast av särskilda skäl fungera som personlig assistent, om det är förenligt med den funktionshindrade personens bästa. Välfärdsområdet fattar beslut i frågan som en del av beslutsfattandet om personlig assistans. Om en anhörig till Klienten är anställd hos Servicesedelproducenten ska Servicesedelproducenten säkerställa att den anhöriga inte fungerar som Klientens personliga assistent utan att Välfärdsområdet har gjort en bedömning och fattat beslut i ärendet. Med anhörig avses exempelvis make eller maka, sambo, barn, förälder, mor- eller farförälder, barnbarn eller syskon.

13 Tjänstens innehåll och kvalitet

Servicesedelproducenterna tillhandahåller tjänster inom de ramar som fastställts för Servicesedeln.

Tjänsten som Servicesedelproducenten tillhandahåller måste till sitt innehåll och sin kvalitet åtminstone vara förenlig med denna handbok.

Tjänsten grundar sig på Klientens individuella behov. Servicesedelproducenten producerar kvalitativt god service i enlighet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000). Vid tillhandahållandet av service ska Klientens intresse, önskemål och åsikt beaktas i första hand och även Klientens självbestämmanderätt ska respekteras. Vid ordnandet av tjänsten ska kontinuitet eftersträvas så att assistansen i huvudsak utförs av samma assistent / assistenter. Tjänsten personlig assistans ska till sitt innehåll, sitt utförande och sin kvalitet motsvara det som har överenskommit med Klienten. Tjänsten ska utföras med god kvalitet och omsorg samt med beaktande av Klientens bästa.

Tidpunkterna för assistansen bestäms utifrån Klientens individuella behov och önskemål. Om uppgifterna inte kräver en specifik tidpunkt ska assistansen i regel utföras på vardagar under dagtid. Assistans som utförs på kvällstid eller under veckoslut ska grunda sig på Klientens eget val eller något annat motiverat behov.

Klienten definierar själv, eller vid behov med stöd, var, hur och när assistansen ska ges. I praktiska assistanssituationer ger Klienten eller en person som Klienten har utsett och som är väl insatt i Klientens individuella hjälpbehov handledning och råd till assistenten samt introducerar assistenten i arbetsuppgifterna. Om Servicesedelproducenten och Klienten kommer överens om att en mer erfaren assistent introducerar en ny assistent i arbetet, får tjänsten inte debiteras med ett högre belopp än ersättningen för en assistent. Undantag från detta kan göras av motiverade skäl, förutsatt att saken har avtalats skriftligen på förhand med Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten tillhandahåller tjänsten och övervakar dess kvalitet i enlighet med egenkontrollplanen. Egenkontrollplanen ska uppfylla kraven i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) samt Valviris föreskrift 1/2024. Föreskriften om egenkontrollplanens närmare innehåll, upprättande och uppföljning är fortfarande i kraft, och ansvaret för dess tillämpning ligger numera hos Tillstånds- och tillsynsverket (LVV). Egenkontrollplanen ska uppdateras vid förändringar i verksamheten eller när utvecklingsbehov identifieras. Servicesedelproducenten ska följa upp genomförandet av egenkontrollplanen och upprätta en redogörelse om detta minst var fjärde (4) månad. Redogörelsen ska offentliggöras. Egenkontrollplanen och redogörelserna om dess genomförande ska vara offentligt tillgängliga och möjliga för tillsynsmyndigheten att ta del av. Servicesedelproducenten ska säkerställa att egenkontrollplanen har gåtts igenom med personalen och eventuella underleverantörer samt att planen följs.

Servicesedelproducenten ska informera Välfärdsområdet och Klienterna om väsentliga förändringar i verksamheten. Förändringar i förhållanden som påverkar tillhandahållandet av tjänsten (t.ex. förseningar, hinder eller avbrott) samt ändringar av ansvarspersoner eller kontaktuppgifter ska anmälas utan dröjsmål så snart förändringen har konstaterats eller annars bedöms vara sannolik.

14 Att verka som servicesedelproducent

14.1 Klientens ställning och användning av servicesedel

Klientens ansökan om personlig assistans bedöms av en tjänsteinnehavare vid Välfärdsområdet. Klienten får ett beslut om den beviljade tjänsten samt ett servicesedelnummer. Därefter väljer Klienten den Servicesedelproducent som Klienten önskar anlita från listan över Servicesedelproducenter som godkänts av Välfärdsområdet. Klienten beställer själv tjänsten och ingår ett

avtal med Servicesedelproducenten om den tjänst som tillhandahålls med servicesedel.

Servicesedelproducentens kundservice tar emot beställningar och respons åtminstone på vardagar kl. 8.00–16.00 per telefon, textmeddelande och e-post. Klientens begäran om att bli uppringd ska besvaras utan dröjsmål.

Servicesedelproducenten ska marknadsföra sina tjänster på ett sakligt, tillförlitligt sätt och i enlighet med god marknadsföringssed. Marknadsföringen får inte skapa en onödig efterfrågan på social- och hälsovårdstjänster. Specialtecken (t.ex. utropstecken) får inte användas i anslutning till företagets namn i Servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten får inte kontakta klienter som använder arbetsgivarmodellen för personlig assistans i syfte att marknadsföra sina tjänster. Servicesedelproducenten får inte heller bedriva direktmarknadsföring som kan anses osaklig eller rikta marknadsföring till enskilda Klienter med beaktande av deras utsatta ställning.

Klienten kontakter Servicesedelproducenten och uppger sitt servicesedelnummer. Med hjälp av numret kan Servicesedelproducenten hitta Klientens uppgifter i servicesedelsystemet. Servicesedelproducenten kontrollerar med hjälp av servicesedelnumret Servicesedelns giltighet och möjligheten att använda den innan Servicesedelproducenten kommer överens om service med 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.

Innan tjänsten inleds ska Servicesedelproducenten tydligt redogöra för vilka tjänster som tillhandahålls med Servicesedel och vilka eventuella tilläggs-tjänster som Klienten själv bekostar.

Om Klientens servicebehov förändras bedömer Västra Nylands välfärdsområde på nytt om Servicesedeln fortfarande är det mest ändamålsenliga sättet att ordna tjänsten för klienten. I sådana fall kan Servicesedeln återkallas och Klientens service ordnas på annat sätt.

Varken Servicesedelproducenten eller Klienten kan ensidigt ändra innehållet i den beställda tjänsten. I undantagsfall och av grundad anledning kan Klienten kontakta beslutsfattaren för omprövning av beslutet.

Servicesedelproducenten avtalar tillsammans med kunden om de praktiska arrangemangen för tjänstens genomförande och om de assistenter som är lämpliga för uppdraget. Servicesedelproducenten är skyldig att ordna en ersättande arbetstagare vid den ordinarie arbetstagarens frånvaro.

Servicesedelproducenten ansvarar för att vikarier introduceras i arbetet och är lämpliga för uppgiften.

Servicesedelproducentens plan för egenkontroll ska i enlighet med den föreskrift som utfärdats av Valvira (dnr V/42106/2023) innehålla en beskrivning av hur tillräckliga personalresurser och vikariearrangemang säkerställs samt hur kontinuiteten i serviceverksamheten tryggas i alla situationer. I planen för egenkontroll ska det beskrivas vilka åtgärder och verksamhetsmodeller som tillämpas för att säkerställa att det finns tillräckligt med kompetent personal för att genomföra tjänsterna med beaktande av Kundernas servicebehov och antalet Kunder. Planen ska dessutom innehålla en beskrivning av de konkreta förfaranden genom vilka kontinuiteten i tjänsterna tryggas vid personalfrånvaro, såsom under semestrar och sjukfrånvaro, samt i situationer där den överenskomna tjänsten inte kan genomföras enligt plan. Servicesedelproducenten ska säkerställa att Kunden får den nödvändiga tjänsten även vid plötsliga förändringar och att Kunden inte blir utan nödvändigt stöd. Servicesedelproducentens ansvar för tillräckliga personalresurser omfattar även tjänster som Servicesedelproducenten ordnar genom Underleverans.

Servicesedelproducenten kan ensidigt avboka ett avtalat assistanstillfälle senast sju (7) dagar före den överenskomna tidpunkten då tjänsten ska inledas. Servicesedelproducenten ska informera Klienten om avbokningen i enlighet med det avtal som ingåtts mellan parterna. Assistanstillfällen som avbokats av Servicesedelproducenten får inte faktureras.

I andra situationer ska Servicesedelproducenten utan dröjsmål underrätta klienten om ett hinder för genomförandet av tjänsten så snart hindret kommer till Servicesedelproducentens kännedom och tillsammans med klienten komma överens om hur assistansen ska ordnas på annat sätt (t.ex. genom användning av vikarie).

Klienten kan avboka ett på förhand avtalat assistanstillfälle genom att meddela Servicesedelproducenten om avbokningen senast 24 timmar före det överenskomna assistanstillfället. Assistanstillfällen som klienten har avbokat inom den angivna tidsfristen får inte faktureras.

Som avbokning av tjänsten betraktas inte mindre ändringar som Klienten och Servicesedelproducenten tillsammans har kommit överens om gällande platsen för eller tidpunkten för genomförandet av tjänsten. Servicesedelproducenten ska underrätta Välfärdsområdet om Klienten upprepade gånger uteblir från avtalade assistanstillfällen utan att avboka dem.

Klienten ska omedelbart, eller så snart det är möjligt, meddela Servicesedelproducenten om en oförutsedd händelse som medför att ett assistanstillfälle

måste ställas in, såsom sjukhusvård. När Servicesedelproducenten får kännedom om att Klienten har tagits in för sjukhusvård annulleras alla planerade framtida assistanstillfällen. Välfärdsområdet ersätter inte dessa assistanstillfällen.

14.2 Avtalsvillkor för avtalet mellan Servicesedelproducenten och klienten

Parter i avtalet om den tjänst som tillhandahålls med Servicesedel är Klienten och Serviceproducenten. På avtalsförhållandet tillämpas bestämmelserna och de rättsliga principerna inom konsumenträtten, avtalsrätten samt lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Klienten är skyldig att vid ingåendet av avtal om tjänsten lämna sådana uppgifter som Klienten känner till och som är av väsentlig betydelse för att tjänsten ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt sätt.

Servicesedelproducenten ingår ett skriftligt avtal med Klienten eller dennes lagliga företrädare. I avtalet fastställs parternas rättigheter och skyldigheter, avtalets giltighetstid, ändring och uppsägning av avtalet samt tjänstens innehåll och hur tjänsten genomförs.

Servicesedelproducenten ska på begäran lämna avtalet till Västra Nylands välfärdsområde för tillsyn och uppföljning av servicesedeltjänsten.

Assistansen genomförs i enlighet med avtalet hemma hos Klienten och/eller på någon annan överenskommen plats. Restid ingår inte i assistanstiden och får inte faktureras. Servicesedelproducenten har inte rätt att debitera Klienten för tilläggstjänster, om inte Klienten själv har beställt dem och beställningen har antecknats i avtalet mellan Servicesedelproducenten och Klienten.

I enlighet med konsumentskyddslagstiftningen och allmänna avtalsrättsliga principer kan Kunden ha rätt att häva avtalet med omedelbar verkan på grund av ett väsentligt fel eller dröjsmål från Servicesedelproducentens sida. Som ett väsentligt avtalsbrott kan exempelvis anses en situation där en arbetstagare hos Servicesedelproducenten inte följer det ingångna avtalet eller av någon annan motiverad anledning är olämplig för uppgiften som personlig assistent.

Serviceavtalet kan ingås för en enskild tjänst som tillhandahålls vid ett tillfälle, för viss tid eller högst för den tid som den Servicesedel som Klienten beviljats av Välfärdsområdet är giltig.

Ett serviceavtal som gäller en enskild tjänst upphör utan uppsägning när tjänsten har tillhandahållits. Ett tidsbundet avtal upphör utan uppsägning vid den tidpunkt som anges i avtalet, om inte parterna särskilt har avtalat om möjligheten att säga upp avtalet under avtalstiden. Uppsägningstiden är minst två (2) veckor. Klienten har rätt att byta Servicesedelproducent inom ramen för den överenskomna uppsägningstiden.

14.3 Dokumentation av genomförda tjänster

Servicesedelproducenten ska dokumentera genomförandet av tjänsten på ett sådant sätt att tjänstens innehåll, tidpunkt och utförare vid behov kan verifieras. Dokumentationen ska vara tillräcklig för att säkerställa uppföljning och tillsyn av tjänsten, kundsäkerheten samt riktigheten i faktureringen. Vid behandlingen av klientuppgifter ska gällande lagstiftning och myndighetsanvisningar iakttas. Västra Nylands välfärdsområde och Kunden har på begäran rätt att utan separat ersättning få tillgång till de uppgifter som ingår i dokumentationen.

Servicesedelproducenten ska dessutom i servicesedelsystemet (PSOP) registrera de genomförda servicehändelser som krävs för fakturering och uppföljning av användningen av servicesedeln i enlighet med givna anvisningar. Med registrering i PSOP avses uppgifter om den genomförda tjänsten, såsom tidpunkten för assistanstillfället och det faktiska antalet utförda timmar. Servicesedelproducenten ansvarar för att uppgifterna är korrekta. Tilläggsuppgifter om tjänstens innehåll eller andra klientspecifika uppgifter får inte registreras i PSOP-systemet. Servicehändelserna ska registreras så snart som möjligt, dock senast den femte (5) dagen i månaden efter den månad då tjänsten genomfördes.

14.4 Fakturering

Klientens användarrätt till och värde på Servicesedeln framgår för Servicesedelproducenten av Servicesedeln. Servicesedelproducenten fakturerar Välfärdsområdet för produktionen av personlig assistans med Servicesedel endast via PSOP-systemet. Servicesedelproducenten ska säkerställa att faktureringen och de fakturerade tjänsterna överensstämmer med beställningen och beslutet. Servicesedelproducenten har inte faktureringsrätt om Klienten inte har haft en giltig servicesedel. Om kostnaden för tjänsten i sin helhet är lägre än Servicesedelns värde kan Välfärdsområdet endast faktureras enligt den faktiska kostnaden.

För att det ska vara möjligt att registrera och fakturera tjänsten i PSOP-systemet ska Servicesedelproducenten göra en servicereservation (*FI: palveluvaraus*) för Servicesedeln i samband med att genomförandet av tjänsten avtalas med kunden, dock senast innan Servicesedelns giltighetstid upphör.

Om en händelse har registrerats felaktigt i PSOP-systemet och redan har betalats eller redovisats, ska servicesedelproducenten meddela om detta till Välfärdsområdet. Välfärdsområdet gör den nödvändiga korrigeringen, var- efter händelsen vid behov kan registreras på nytt.

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

14.5 Respons och reklamationer

På begäran av Välfärdsområdet ska Serviceproducenten uppmana Klienterna att besvara en kundnöjdhetssenkät samt lämna fri respons genom enkäten. Klienten kan även lämna reklamationer och respons direkt till Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten är skyldig att utan dröjsmål besvara den respons och de reklamationer som Klienterna lämnar. Servicesedelproducenten ska utan dröjsmål underrätta Västra Nylands välfärdsområde om sådana klagomål, reklamationer, anmärkningar, skadeanmälningar och andra iakttagelser som gäller verksamheten med Servicesedlar och som kan ha väsentlig betydelse för genomförandet av Klientens tjänst, klient- eller patientsäkerheten, Klientens rättigheter, tjänstens kontinuitet, verksamhetens lagenlighet eller Välfärdsområdets tillsynsuppgift. Även mindre och sedvanliga situationer i den dagliga verksamheten ska anmälas till Välfärdsområdet, om de upprepas eller annars utgör en betydande avvikelse. Servicesedelsproducenten ska dessutom iaktta den anmälningsskyldighet som föreskrivs i lagen om tillsynen över social- och hälsovården.

Servicesedelproducenten ska dokumentera den respons som samlas in från Klienterna och använda den för att utveckla sin verksamhet. Servicesedelproducenten ska på begäran lämna en sammanställning av Klienternas respons till Välfärdsområdet.

Servicesedelproducenten ska på eget initiativ underrätta Välfärdsområdet om väsentliga förändringar i verksamheten, ordnandet av tjänsterna,

ansvarspersonerna, kontaktuppgifterna eller andra omständigheter som påverkar tillhandahållandet av tjänsten.

Servicesedelproducenten är skyldig att omedelbart meddela Välfärdsområdet om allvarliga skador som uppkommit i samband med produktionen av tjänsterna. Brister i tjänsten och annan verksamhet som strider mot avtalet ska reklameras skriftligen till Servicesedelproducenten. Servicesedelproducenten är skyldig att besvara reklamationen skriftligen inom tre (3) vardagar och att korrigera sin verksamhet inom skälig tid (vanligtvis högst två veckor). För den händelse som gett upphov till reklamationen har Servicesedelproducenten inte rätt att fakturera Välfärdsområdet. Reklamation kan göras av Klienten själv, dennes lagliga företrädare, Välfärdsområdet, en anställd hos Servicesedelproducenten eller Servicesedelproducenten.

Servicesedelproducenten ska dokumentera alla kontakter med kunden i kundens uppgifter. Kundkontakter omfattar till exempel kontakter från kunden, en anhörig eller Funktionshindersocialarbetet. Av anteckningen ska minst framgå tidpunkten för kontakten, vem som tagit kontakt, orsaken till kontakten samt de fortsatta åtgärder som Servicesedelproducenten vidtagit. Servicesedelproducenten ska upprätthålla en separat sammanställd översikt över kundrespons, där den respons som mottagits och de åtgärder som vidtagits med anledning av responsen framgår. Den sammanställda översikten ska utformas så att den inte innehåller personuppgifter. Servicesedelproducenten ska säkerställa att den sammanställda översikten är uppdaterad, har en tydlig struktur samt är lätt att läsa och förstå. Välfärdsområdet har vid behov rätt att begära att få ta del av den sammanställda översikten för att på ett tillförlitligt sätt kunna verifiera hanteringen och uppföljningen av responsen.

15 Uppföljning av tjänstens kvalitet och tillsyn av servicesedelproducenter

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

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

Servicesedelproducenten ansvarar i första hand för kvaliteten, säkerheten och lagenligheten i den tjänst som den producerar samt för att tjänsten genomförs i enlighet med det beslut som fattats för Kunden, den beviljade Servicesedeln, avtalet som ingåtts med Kunden och denna handbok. Servicesedelproducenten ska följa upp och utvärdera sin verksamhet genom

egenkontroll samt utan dröjsmål vidta korrigerande åtgärder om brister, missförhållanden eller situationer som äventyrar kundsäkerheten upptäcks i verksamheten.

Servicesedelproducenten ska upprätta en aktuell plan för egenkontroll för att säkerställa den dagliga verksamhetens kvalitet, ändamålsenlighet och säkerhet samt för att följa upp att personalen som deltar i klientarbetet är tillräcklig. Planen ska omfatta alla tjänster som produceras av Servicesedelproducenten eller på dess uppdrag. I planen för egenkontroll ska det även beskrivas hur klientorientering beaktas, hur personalens kompetens säkerställs, hur avvikelser hanteras samt hur korrigerande åtgärder följs upp.

Servicesedelproducenten ska göra upp planen för egenkontroll i elektronisk form och offentliggöra den i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar planens offentlighet samt hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd.

Personalen ska känna till planen för egenkontroll, den ska tillämpas i det praktiska arbetet och uppdateras alltid när verksamheten eller förhållandena förändras. Servicesedelproducenten ska utan dröjsmål informera Västra Nylands välfärdsområde om avvikelser som väsentligt påverkar tjänstens kvalitet, säkerhet eller lagenlighet samt om de korrigerande åtgärder som vidtas med anledning av dessa.

I enlighet med sitt organiseringsansvar ansvarar Västra Nylands välfärdsområde för styrningen och tillsynen av tjänster som ordnas med servicesedel. Syftet med tillsynen är att säkerställa att tjänsten är av god kvalitet, säker, genomförs i enlighet med det beslut som fattats för Klienten och uppfyller villkoren i denna handbok. Välfärdsområdet bedriver riskbaserad tillsyn utifrån bland annat klientrespons, reklamationer, anmärkningar, klagomål, avvikelseanmälningar, rapporteringsuppgifter, tillsynsbesök och andra iakttagelser.

Servicesedelproducenten ska för Välfärdsområdets tillsyn lämna de uppgifter, utredningar och handlingar som Välfärdsområdet begär inom den skäliga tidsfrist som Välfärdsområdet fastställt. Servicesedelproducenten ska godta de tillsyns- och handledningsbesök, klientenkäter och övriga tillsynsåtgärder som Välfärdsområdet genomför för att bedöma tjänstens kvalitet, säkerhet, överensstämmelse med beslutet samt faktureringens riktighet.

Servicesedelproducenten är skyldig att på begäran även lämna ett separat klientspecifikt utlåtande eller en utredning till Välfärdsområdet, till exempel med anledning av en rättsprocess, en anmärkning eller ett klagomål. Utlåtandet ska utarbetas omsorgsfullt, lämnas inom den tidsfrist som begärts

och innehålla de uppgifter som efterfrågats. Servicesedelproducenten har inte rätt att fakturera för utlåntagandet eller utredningen.

16 Påföljder vid överträdelse av handbokens villkor

Om Servicesedelproducenten bryter mot principerna i detta dokument har Välfärdsområdet rätt att tillämpa följande korrigerande åtgärder:

Anmärkning

Välfärdsområdet kan ge Servicesedelproducenten en skriftlig anmärkning om:

- a. kvaliteten på de tjänster som Servicesedelproducenten tillhandahåller avviker från vad som anges i denna handbok;
- b. Servicesedelproducenten inte följer god vård- och tjänstepraxis; eller
- c. Servicesedelproducenten till viss del inte följer principerna i handboken.

Servicesedelproducenten ska omedelbart vidta korrigerande åtgärder efter att ha mottagit anmärkningen samt rapportera till Välfärdsområdet om de korrigerande åtgärderna och hur de framskrider.

Varning

Om Servicesedelproducenten inte inom 14 dygn från Välfärdsområdets anmärkning har rättat till den situation som föranledde anmärkningen, har Välfärdsområdet rätt att ge Servicesedelproducenten en skriftlig varning. Servicesedelproducenten ska omedelbart rätta till situationen efter att ha mottagit varningen.

Påföljdsavgift

Påföljdsavgiften uppgår till 10 % av den genomsnittliga månatliga totalersättning (moms 0 %) som Servicesedelproducenten har fakturerat Välfärdsområdet. Den genomsnittliga månatliga totalersättningen beräknas genom att summan av de faktureringar som Servicesedelproducenten har gjort under de föregående sex månaderna delas med sex. Om avtalsperioden vid tidpunkten för debiteringen av påföljdsavgiften ännu inte har varat sex månader utan avbrott, beräknas den genomsnittliga månatliga totalersättningen genom att summan av de faktureringar som Servicesedelproducenten har gjort under den hittillsvarande avtalsperioden delas med antalet fulla

månader i den hittillsvarande avtalsperioden. Påföljdsavgiften är dock alltid minst 500 euro.

Påföljdsavgiften ska betalas inom 21 dagar till det bankkonto som Valfärdsområdet angett på fakturan. Vid försenad betalning debiteras lagstadgad dröjsmålsränta på påföljdsavgiften från och med dagen efter förfallodagen.

Bilaga 1: Dataskydds- och sekretessbilaga

DATASKYDDSDS- OCH SEKRETESS- BILAGA

VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

Version 2, 12.9.2023

Innehåll

A. INLEDNING	36
1. Definitioner	36
2. Bakgrund till och syfte med dataskydds- och sekretessbilagan	37
3. Underleverans	38
B. INFORMATIONSSÄKERHET OCH SEKRETESS	39
4. Välfärdsområdets och Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter	39
5. Servicesedelproducentens informationssäkerhet	39
5.1. Personalsäkerhet och säkerhetsutredningar	40
5.2. Säkerheten i datamaterialet	41
5.3. Tillträde till lokaler	41
5.4. Tillgång till system och uppgifter	42
6. Behandling av säkerhetsincidenter	43
7. Ändringshantering och utveckling i anslutning till informationssäkerheten	45
8. Sekretess	45
C. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER.....	47
9. Behandling av personuppgifter.....	47
10. Platsen för behandling av personuppgifter	50
D. ÖVRIGA VILLKOR.....	51
11. Uppföljning och granskning av Tjänsten	51
12. Granskning	52
13. Vite	54
14. Skadestånd	55

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

3. Underleverans

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

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

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

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

B. INFORMATIONSSÄKERHET OCH SEKRETESS

4. Välfärdsområdets och Servicesedelproducentens allmänna skyldigheter

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

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

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

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

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

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

5. Servicesedelproducentens informationssäkerhet

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

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

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

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

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

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

5.1 Personalsäkerhet och säkerhetsutredningar

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

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

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

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

5.2 Säkerheten i datamaterialet

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

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

5.3 Tillträde till lokaler

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

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

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

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

5.4 Tillgång till system och uppgifter

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Behandling av säkerhetsincidenter

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

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

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

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

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

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

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

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

Vid en säkerhetsincident ska Servicesedelproducenten bistå 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 Valfärdsområdet i lagstiftningen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Välfärdsområdet är personuppgiftsansvarig enligt dataskyddsförordningen och ansvarar för behandlingen av dessa uppgifter. Parterna förstår att Välfärdsområdet i egenskap av personuppgiftsansvarig endast får anlita sådana personuppgiftsbiträden som ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller kraven i 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 spärrmarkering enligt lagen om befolkningsdatasystemet och de certifikattjänster som tillhandahålls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (661/2009). Servicesedelproducenten ska kunna begränsa behandlingen av den registrerades personuppgifter helt eller delvis på det sätt som Välfärdsområdet kräver. Begränsningen av den registrerades personuppgifter får inte leda till att personuppgifterna för andra fysiska personer som finns i registret

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

10. Platsen för behandling av personuppgifter

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

Europeiska kommissionen har meddelat ett likvärdighetsbeslut om adekvat skyddsnivå enligt artikel 45 i dataskyddsförordningen för vissa 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 Data-skyddsförordningen 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 konfidentialiteten hos Välfärdsområdets Information som ska skyddas äventyras.

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

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

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

12. Granskning

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

den utomstående revisorn är Servicesedelproducentens direkta konkurrent.

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Vite

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

I fråga om andra än väsentliga förseelser som kan avhjälpas har Välfärdsområdet rätt till vite endast om Servicesedelproducenten inte 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 Välfärdsområdets rätt till skadestånd eller andra sanktionsvillkor enligt Servicesedelhandboken.

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

14. Skadestånd

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

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

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