



**RINTAMAVETERAANIEEN KUNTOUTUKSEN
JA KOTONA ASUMISTA TUKEVIEN PALVELUIDEN
PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

Perusturvalautakunta 12.12.2018
§ 91 LIITE 2

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSTELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA - YLEINEN OSA	5
1 SÄÄNTÖKIRJA	5
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	5
1.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika	5
2 MÄÄRITELMÄT	5
3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT	7
3.1 Asiakkaan asema	7
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
4 PALVELUNTUOTTAJA	9
4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	9
4.1.1 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset	10
4.1.2 Vähimmäispalvelutaso	10
4.1.3 Vakuutusturva	11
4.1.4 Palvelusopimus sekä hintatiedot	11
4.1.5 Toimitilat	11
4.1.6 Henkilöstö	12
4.1.7 Tiedonanto kunnalle	12
4.1.8 Markkinointi	13
4.1.9 Alihankkijat	13
5 KUNNAN VELVOITTEET	14
5.1 Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan	14
5.2 Velvoitteet asiakasta kohtaan	15
6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ	15
6.1 Yleistä	15
6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen	15
6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	16
6.4 Tietojen ylläpito	17
6.5 Palvelupyyntö	17
6.6 Tapahtumakirjaus	17
6.7 Maksatus	17
6.8 Palautteet ja reklamaatiot sähköisen järjestelmän kautta	18
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO	18
7.1 Rekisterinpito	18
7.2 Salassapito	19
8 PALVELUN LASKUTUS KUNNALLA JA ASIAKKAALTA SEKÄ HINTOJEN MUUTOKSET	20
8.1. Kunta	20

4.2 Huomautusmenettely	38
4.3 Kunnan antama koulutus	39
5 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	39
6 SÄÄNTÖKIRJAN LIITELUETTELO.....	40
Liite 1 Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisessa	41
Liite 2. Vuosittain toimitettavat liitteet	42
Liite 3 Henkilötietojen käsittelyehdot.....	44
Liite 3.1 Käsittelytoimien kuvaus	47
Liite 3.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle.....	48
Liite 3.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta	52
Liite 4 Kuntoutusselostemallit.....	53

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSTELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA - YLEINEN OSA

1 SÄÄNTÖKIRJA

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää palvelusetelillä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Kunta ei siten ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, eikä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutositilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- ❖ **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- ❖ **Asiakkaan edustajalla** tarkoitetaan omaista, läheistä, asioiden hoitajaa, asiakkaan hoitajaa, tai palvelusetelijärjestelmän puolesta asioijaa, joka on tekemisissä asiakkaan kanssa toistuvasti

- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan rintamaveteraaneille myöntämää sitoumusta, jonka mukaisesti rintamaveteraani hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta avokuntoutusta tai kotona asumista tukevia palveluja.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuolto- palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4. ja 5. §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystalouksien palvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7. pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4. ja 5. §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuta. Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuta. Rintamaveteraanipalvelun palveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli.

Rintamaveteraanien avokuntoutuspalveluiden palvelusetelille asetetaan hintakatto. Hintakatto tarkoittaa kunnan palvelusta maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi.

Rintamaveteraanien kotona asumista tukevien palveluiden palveluseteli ja sen arvo määräytyvät asiakkaan palvelutarpeen perusteella. Palveluseteli on tulositonnainen, mutta rintamaveteraanin omavastuusuuden palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta hinnastonsa mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi.

- ❖ **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy rintamaveteraanien palveluiden palvelusetelituottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain 4 §:n mukaisesti. Lisäksi palveluntuottajaksi hyväksytään Y-tunnuksen omaava kotona asumista tukevia palveluja tuottava palveluntuottaja.
- ❖ **Palvelulla** tarkoitetaan rintamaveteraanikuntoutuksessa annettavaa avokuntoutusta ja rintamaveteraaneille kotona asumista tukevia palveluja.

- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelu-tilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaan. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

Jäljempänä tässä sääntökirjassa kyseisestä järjestelmästä käytetään nimitystä ”sähköinen järjestelmä”.

3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kunnan palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määrittellyt palvelun sisällön ja määrän sekä ikäihmisten palvelujen johtaja on tehnyt palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka on tehty yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuu-

osuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta annetun lain mukaan määräytynyt asiakasmaksu.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä järjestelmässä tai esimerkiksi soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä järjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse, hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamaansa palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Nämä tiedot menevät sovitusti myös kunnan palveluohjausyksiköstä. Asiakas antaa tiedoksi palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta sekä sopimuksen asunnon vuokraamisesta. Sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan sähköisestä järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Saamaansa palvelusetelipäätökseen asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Perusturvalautakunnan päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinoharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomina.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää reklamaatiotilanteessa kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle kirjallisesti sekä asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle (ikäihmisten palvelujen johtaja) tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (perusturvajohtaja). Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

4 PALVELUNTUOTTAJA

4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Toimintayksikön tulee sijaita Kuusamon kunnan alueella. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jos sa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä sekä merkittynä työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.

4.1.1 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990), lakia rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1998) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana ovat kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

4.1.2 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään ja luotettavaan terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4.1.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset, riittävän kattavat vakuutukset vastuun varalta, kuten esimerkiksi potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat kunnan tai asiakkaan tutustuttavaksi.

4.1.4 Palvelusopimus sekä hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot tulee olla pyydettyssä muodossa myös sähköisessä järjestelmässä. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palveluista, joihin asiakkaalle on myönnetty palveluseteli, asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja. Palveluseteliin kuulumattomien palvelujen korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Lisäksi sopimuksessa tulee olla eriteltynä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa

4.1.5 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä ammatinharjoittaja, jolla on toimitilat, kuin myös ammatinharjoittaja, joilla ei ole toimitiloja. Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisen määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Toimitilat tulee olla siistit.

4.1.6 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kuusamon kaupungin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilökunnalla on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mentäessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

Tarkemmat palvelukohtaiseen henkilöstöön liittyvät veloitteet löytyvät luvuista 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.2.2 ja 2.2.3.

4.1.7 Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Edellä mainitut asiat sekä yhteystiedot, tilinpäätöstiedot, tiedot keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta, toimintakauden asiakasmäärässä tapahtuneen vaihtelut, henkilökunnan määrästä nimikkeineen, heidän koulutustasosta ja täydennyskoulutuksista tulee sisällyttää toimintakertomukseen (raportti edellisen vuoden toiminnasta), joka palveluntuottajan

on toimitettava kunnalle vuosittain sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Samalla on toimitettava sähköiseen järjestelmään myös päivitetty oma-valvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma. Edellä mainitut asiat tulee ilmoittaa aina siinä laajuudessa kuin palveluntuottajan tuottaman palvelun sisältö ja luonne edellyttää.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 2 mukaiset viranomais-selvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä (omalta ja alihankkijoiden osalta), mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani – ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Kyseinen palvelu on Kuusamon kaupungilla käytössä, ja mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan palvelun kautta viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon ja vuosittaisten tarkastusten yhteydessä. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän kautta. Kuusamon kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi – palveluun.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

4.1.8 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin on täytettävä kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

4.1.9 Alihankkijat

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja ei myöskään saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja on samalla vastuussa mahdollisista alihankkijan tietosuojarikkomuksista. Mikäli alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopeutuminen suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottajan on viimeistään viisi (5) kalenteripäivää ennen alihankinnan käyttämistä ilmoitettava siitä kunnalle kirjallisesti.

5 KUNNAN VELVOITTEET

5.1 Veloitteet palveluntuottajaa kohtaan

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1-4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta hyväksyy palveluntuottajat sähköisessä järjestelmässä, jossa kunnan hyväksymistä palveluntuottajista pidetään luettelo (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo). Rintamaveteraanien palvelusetelituottajaksi hyväksytään myös Y-tunnuksen omaava yrittäjä, joka tuottaa tukipalveluita.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköisen järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen järjestelmään. Hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydettyt liitteet on toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä palveluntuottajaksi hakeutumisesta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunta voi myös lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Kunta puolestaan toimii Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanien kuntoutuksen ja kotona asumista tukevien palveluiden järjestämisessä.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Kunnan palveluohjauksessa esitetään tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.

5.2 Veloitteet asiakasta kohtaan

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja tarvittaessa antaa selvitys asiassa.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta on velvollinen järjestämään palvelun muulla tavalla.

6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

6.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään. Kuusamo käyttää Parastapalvelua.fi-palvelusetelijärjestelmää. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli pal-

veluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti.

Sääntökirjan liitteenä (Liite 1) on hakemuksessa vaaditut liitteet.

Hakeutumisessa käytetään yrityksen virallista, rekisteröityä nimeä. Nimen alkuun ei saa laittaa erikoismerkkejä.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteistä valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun. Maksu voidaan periä myös lukkiutuneen tunnuksen avaamisesta.

6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta joutuu tekemään palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen tai perumisen, se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- * hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- * laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- * palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- * palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- * palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

6.4 Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty vastuuhenkilö ja muutoksista tulee ilmoittaa välittömästi.

Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asukkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle sähköisen järjestelmän välityksellä.

Liitteessä (Liite 2) on lueteltu kaupungille vuosittain toimitettavat asiakirjat.

6.5 Palvelupyyntö

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarja, joka on palvelusetelissä. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

6.6 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, **kun palvelutapahtuma on toteutunut ja viimeistään seuraavan kuun 2. päivään mennessä** esim. helmikuun tapahtumat tulee kirjata 2. maaliskuuta mennessä. Muuten maksatus siirtyy kuukaudella eteenpäin. **Rintamaveteraanien määrärahan riittävyys seurannassa on erittäin tärkeää, että palveluntuottajat kirjaavat tapahtumansa mahdollisimman reaaliaikaisesti järjestelmään.**

6.7 Maksatus

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sil-lä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutu-

neiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 15 vuorokauden kuluessa. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Palveluntuottaja voi myös yksilöidä asiakkaat järjestelmässä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

6.8 Palautteet ja reklamaatiot sähköisen järjestelmän kautta

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppiisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio. Palvelusetelijärjestelmän kautta jätetyt palautteet ja arvioinnit näkyvät sekä palveluntuottajalla että palvelunjärjestäjällä.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

7.1 Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kuusamon kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain sää-

döksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Ne tulee olla kirjattuna palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan.

Kuusamon kaupungin Efficat- tai muun asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä, mikäli palvelun luonne edellyttää asiakastietojärjestelmän käyttöä.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakasasiakirjat palautetaan Kuusamon kaupungintalolle osoitteeseen: Keskuskuja 6, 93600 Kuusamo. Potilasasiakirjat palautetaan Kuusamon terveyskeskukseen Raistakantie 1 a, 93600 Kuusamo.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa. Palvelukohtaisessa osassa määritellään tarkemmin kirjaukseen liittyviä laatuvaatimuksia.

7.2 Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskevaa sitoumusta (Liite 3) liitteeseen.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

8 PALVELUN LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA SEKÄ HINTOJEN MUUTOKSET

8.1. Kunta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteiden, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohdaisen tilityksineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Hinnoittelu on joko käynti- tai tuntiperusteinen. Rintamaveteraanien avokuntoutuspalvelujen palveluntuottajien hinnaston hinnat eivät saa ylittää perusturvalautakunnan päättämää käyntien enimmäishintaa. **Rintamaveteraanien kotona asumista tukevien palvelujen palveluntuottajien tulee ilmoittaa hinnastonsa, jossa eri vuorokauden aikoihin tai viikonpäivinä toteutuviin palvelutapahtumiin merkitään tuntihinta. Edellä mainittujen palveluntuottajien hinnastojen tulee vastata kaikille asiakasryhmille suunnattujen palvelujensa vastaavaa hinnastoa.**

8.2 Hintojen muutokset

Palveluntuottajan ilmoittama hinnasto on voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle edelli-

sen vuoden syyskuun loppuun mennessä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, tulee uusista hinnoista lähettää ilmoitus sähköisessä järjestelmässä kuukausi ennen hintojen muutoksia.

8.3 Asiakas

Rintamaveteraanien avokuntoutus- ja kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Kotona asumista tukevien palveluiden palvelun omavastuuosuudesta palveluntuottaja laskuttaa kuntaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä kunnalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Verkkolaskutuksen operaattorimme on **Enfo (003714377140)** ja **ovt-tunnuksemme on 003701864185**.

Paperisten laskujen osalta laskutusosoitteena toimii:

Kuusamon kaupunki
PL 5164
70701 KUOPIO

Viitteenä: Rintamaveteraanit

Laskuissa on oltava merkintä alv 0 % ”arvonlisäverolain 37 § ja 38 § mukainen veroton sosiaalipalvelu”.

Kaupungilla on oikeus mahdollisia lisäselvityksiä varten pyytää asiakkaan kuittauksella oleva käyntiraportti (palvelupäivä, kellonajat) toteutuneista käynneistä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tai muita erillisiä kuluja ei hyväksytä.

Jos asiakas hankkii omaehtoisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluja, asiakas maksaa ne itse. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan itse ostamaan palveluun sovelletaan kuluttajansuojalakea.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

9 VEROTUS

9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

9.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta myöskään sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Asiakkaan laskuun ei siis lisätä arvonlisäveroa.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

10 PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA ARVON MÄÄRÄYTYMINEN

10.1 Palvelusetelin myöntäminen

Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät kunnan palvelusetelin saamisen kriteerit. Kunta tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Kunta viime kädessä päättää, millä tavoin asiakkaan

palvelutarpeeseen vastaa, toisin sanoen asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta juuri palvelusetelillä tuotettuun palveluun.

Palveluseteli myönnetään korkeintaan vuodeksi. Se voidaan myöntää myös lyhyemmäksi ajanjaksolle. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista. Palveluseteli lakkaa asiakkaan hoidon tarpeen loppuessa ilman erillistä kaupungin antamaa ilmoitusta.

Palveluseteli on käytännössä viranomaispäätös. Päätökseen sisältyy palvelutarpeeseen perustuva myönnetyn palvelun sisältö ja määrä.

Asiakkaalle ilmoitetaan palvelun myöntämisestä. Asiakkaalle lähetetään päätös ja lista hyväksytyistä palveluntuottajista. Asiakkaan kanssa sovitaan erikseen menettelytavoista, joilla varmistetaan palvelujen sujuva alkua. Palvelun aloittaminen sovitaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Myöntäessään palvelusetelin kunnan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot. Kunnan on informoitava asiakasta ja saatava asiakkaan suostumus ennen tietojen luovuttamista palveluntuottajalle.

10.2 Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kuusamon kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Rintamaveteraanien avokuntoutuspalveluiden palveluseteli on kaikille tasasuuruinen palveluseteli, jolle Kuusamon kaupungin perusturvalautakunta asettaa hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa, johon sisältyvät kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tässä sääntökirjassa edellytetyt avokuntoutuspalvelut kaupungin määrittelemän setelin arvolla. Rintamaveteraaneille ei aiheudu palvelusta omavastuuta. Ilmoitettu palvelusetelin arvo kertoo kokonaishinnan, mikä sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Kotikäyntien matkakustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan. Matkaan käytetty aika ei sisälly itse palvelutapahtuman aikaan. Asiakaskirjaus ja palautteen kirjaaminen sisältyvät palvelusetelin hintaan, mutta siihen ei käytetä palveluaikaa.

Rintamaveteraanien kotona asumista tukeva palveluseteli tarkoittaa käytännössä kahden eri palveluseteliä - rintamaveteraanien kotihoitoseteli ja rintamaveteraanien siivous- ja talonmiespalveluseteli, joille Kuusamon kaupungin perusturvalautakunta määrittelee enimmäisarvon. Palvelusetelit ovat tulosidonnaisia ja niiden arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa myös asiakkaan omavastuuosuuden osalta toteutuneiden palvelutapahtumien ja hinnastonsa mukaisesti. Rintamaveteraaneille palvelusta ei saa tulla kustannuksia. Seteliin myönnetty aika sisältää myös ns. välilliset työt kuten kirjaamisen. Niihin voi käyttää seteliaikaa, jos kirjaaminen on asiakkaan luona mahdollista. Palveluseteli ei sisällä matka-aikaa.

10.3 Myönnettävät palvelusetelit

Palveluseteli sisältää rintamaveteraanien palveluita hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas hankkii omaehtoisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluja, asiakas maksaa ne kokonaisuudessaan (esimerkiksi matkakustannukset) itse.

10.3.1 Rintamaveteraanien avokuntoutus yksilöterapihana (fysio- tai toimintaterapia)

Seteli myönnetään 20 tai 10 käynnin sarjoina. Yhden käynnin pituus on 45 minuuttia. Hinta on a-hinta. Matka-aikaa ei lueta hoitoaikaan. *Matkan pituus tarkoittaa edestakaista matkaa. Matkan katsotaan alkavan yrittäjän toimipisteen osoitteesta tai edellisen asiakkaan osoitteesta. Mikäli samassa kohteessa on useampi asiakas, maksetaan kotikäyntikorvaus vain yhdestä.*

Yksilöterapia hoitolaitoksessa

Yksilöterapia kotikäyntinä (matka alle 20 km)

Yksilöterapia kotikäyntinä (matka 20 - 60 km)

Yksilöterapia kotikäyntinä (matka 61 - 100 km)

Yksilöterapia kotikäyntinä (matka 101 km >)

10.3.2 Jalkojenhoito

Seteli myönnetään yksittäisiin käynteihin. Yhden käynnin pituus on 60 minuuttia. hinta on a-hinta. Matka-aikaa ei lueta hoitoaikaan. *Matkan pituus tarkoittaa edestakaista matkaa. Matkan katsotaan alkavan yrittäjän toimipisteen osoitteesta tai edellisen asiakkaan osoitteesta. Mikäli samassa kohteessa on useampi asiakas, maksetaan kotikäyntikorvaus vain yhdestä.*

Jalkojenhoito yrittäjän tiloissa

Jalkojenhoito kotikäyntinä (matka alle 20 km)

Jalkojenhoito kotikäyntinä (matka 20 - 60km)

Jalkojenhoito kotikäyntinä (matka 61 - 100km)

Jalkojenhoito kotikäyntinä (matka 101 km >)

10.3.3 Tuettu kotona kuntoutuminen

Seteli myönnetään 30 käyntikertaan, yhteensä 38 tuntia palvelua. Hinta sisältää matkat 30 km:iin saakka (yhdensuuntainen matka ilmoitettuna).

Sen ylittävistä matkoista maksetaan kohdan 9.3.4 mukainen matkakustannuskorvaus/kotikäynti.

10.3.4 Rintamaveteraanin kotona asumista tukevat palvelut

Seteli ei sisällä matka-aikaa. Seteli sisältää myös ns. välilliset työt kuten kirjaamisen. Niihin voi käyttää seteliaikaa, jos kirjaaminen on asiakkaan luona mahdollista.

Rintamaveteraanien kotihoitopalvelusetelissä noudatetaan Kotihoitusetelin linjausta, jolloin setelin enimmäisarvon päättää perusturvalautakunta. Rintamaveteraanien tukipalve-

lusetelin (siivous- ja talonmiespalvelut) enimmäisarvon päättää perusturvalautakunta. Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia asiakkaan omavastuusuudesta sekä matkakustannuksista oman hinnastonsa mukaisesti kuukausittain.

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA - RINTAMAVETERAANIEN AVOKUNTOUTUS- JA KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Rintamaveteraanien kuntoutukseen ja kotona asumista tukeviin palveluihin oikeutetun rintamaveteraanin tulee olla Suomessa asuva vuosien 1939 – 1945 sotiin osallistunut rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelutunnuksen tai rintamatunnuksen omaava rintamaveteraani.

Mikäli rintamaveteraanilla on oikeus saada vahingon tai ammattitaudin perusteella kuntoutusta sotilasvammalain (404/48), liikennevakuutuslain (279/59), tapaturmavakuutuslain (608/48) tai maatalousyrittäjien tapaturmavakuutuslain (1026/81) taikka näitä vastaavien lain nojalla, hän ei voi saada enää rintamaveteraaneille tarkoitettua kuntoutusta.

Myöskään sotainvalidit, joiden sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on vähintään 10 % (kymmenen prosenttia), eivät voi saada rintamaveteraaneille tarkoitettua kuntoutusta. Kuntoutukseen hakevien mahdollisuudet saada em. lakien perusteella selvittää.

Valtiokonttorin vuoden 2018 ohjeistuksen mukaisesti, myös palvelutalossa ja tehostetussa palveluasumisessa asuva rintamaveteraani voi saada kotona asumista tukevia palveluja. Tehostetussa palveluasumisessa olevalla rintamaveteraanilla on oikeus avokuntoutukseen ja tuettuun kotona kuntoutumiseen.

2 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

2.1 Rintamaveteraanien avokuntoutuspalvelut

2.1.1 Avokuntoutuspalveluiden yleiset periaatteet

Kuntoutuksen tarkoituksena on rintamaveteraanin toimintakyvyn edistäminen ja säilyttäminen niin, että hän selviytyy mahdollisimman pitkään itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoistaan. Kuntoutujan toimintakyvyn edistämiseksi ja säilyttämiseksi kuntoutuksen tulee olla säännöllistä ja suunnitelmallista. Tavoitteena on, että rintamaveteraanit saavat tarpei-

tansa vastaavaa kuntoutusta säännöllisesti vuosittain. Kuntoutuksen tulee nivoutua saumattomasti osaksi muita tukipalveluja.

Rintamaveteraani tai hänen valtuutettunsa tekee kuntoutushakemuksen Kuusamon kaupungin lomakkeella, mikä postitetaan hänelle alkuvuodesta kotiin. Hakemuksia saa myös kaupungin nettisivuilta ja Toimintakeskus Porkkapirtiltä. Kirjallisen aloitteen kuntoutukseen voi tehdä rintamaveteraanin puolesta myös omainen tai sosiaali- ja terveystyöntekijä.

Kuntoutuspalvelujen tulee perustua pääsääntöisesti palvelutarpeen kartoittamiseen. Palvelutarpeen kartoittamisesta vastaavat Kuusamon kaupungin veteraaniasiamies sekä palveluohjauksen henkilöstö yhdessä rintamaveteraanin ja hänen lähiomaisen kanssa. Lääkärinlausunto tulee hankkia, jos rintamaveteraanin terveydentila sitä vaatii tai toimintakykyluokkaa ei ole määritelty tai se joudutaan määrittelemään uudestaan.

Kuntoutusmuoto määräytyy siten, että myönnetty kuntoutus edistää ja säilyttää rintamaveteraanin toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissaan. Myönnetyn kuntoutusjakson pituuden määrää Valtionkonttorin ohjeistus. Lisäksi kuntoutusjakson pituuteen vaikuttavat asiakkaan toiveet, tarve sekä käytettävissä oleva määräraha rintamaveteraanien kuntoutukseen.

Tämän palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat rintamaveteraanien avokuntoutuksena tuotettu fysio- ja toimintaterapia sekä tuettu kotona kuntoutuminen ja jalkojenhoito.

Rintamaveteraanin aviopuolisoilla ei ole oikeutta avokuntoutukseen.

2.1.2 Avokuntoutus yksilöterapiana

Tässä sääntökirjassa avokuntoutus yksilöterapiana tarkoittaa ammattihenkilön toteuttamaan fysio- tai toimintaterapiaa.

Rintamaveteraanikuntoutuksen yksilöterapia on terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi, parantamiseksi ja palauttamiseksi tehtäviä toimenpiteitä. Kuntoutus on erilaisia kokonaisvaltaisia ja voimavarakeskeisiä toimia ja toimenpiteitä, jotka tukevat omatoimisuutta, liikunta- ja toimintakykyä.

Rintamaveteraanien kuntoutusta voidaan tuottaa palveluntuottajan toimipaikassa tai asiakkaan kodissa riippuen asiakkaan tarpeesta. **Kun kuntoutus on myönnetty toimipiste-/hoitolaitoskäynteinä, tulee sen sisältää aina yhden kotikäynnin.** Kotikäynnillä tulee arvioida rintamaveteraanin kotona selviytymistä sekä selvittää apuvälineiden tarve.

Rintamaveteraanin kotona on oltava kuntoutuksen kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos asiakkaan kuntoutus ei onnistu kuntoutussuunnitelman mukaisesti, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä veteraaniasiamieheen ja sopia jatkotoimista. Jos palveluntuottaja havaitsee asiakkaan liikkumiseen vaikuttavia puutteita kotiympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakasta (edustajaa) välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta Kuusamon veteraaniasiamiehelle. Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada

apuvälinelainaamon säännösten mukaisesti Kuusamon kaupungin apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa siten, että yksi kuntoutuskerta vaihdetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa apuvälineiden hankintakertaan.

Palvelujen ajankohta määräytyy palveluntuottajalle saapuneen palvelusetelin mukaisesti siten, että palveluntuottaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaaseen (tai hänen edustajaansa) vähintään 14 vrk:n kuluessa setelin saapumisesta palveluntuottajalle. Yhteydenoton jälkeen palveluntuottajan tulee aloittaa progressiivinen kuntoutus 14 vrk:n sisällä, ellei asiakas nimenomaan toivo muuta ajankohtaa kuntoutuksen aloittamiseksi. Palveluntuottaja varaa yhteydenoton aikana ensimmäisen kuntoutusajan yhteistyössä asiakkaan (edustajan) kanssa. Kuntoutuksen viimeinen kerta tulee olla voimassaoloajan puitteissa. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan veteraaniasia miehelle, mikäli kuntoutus ei ala 14 vrk:n sisällä ensimmäisestä yhteydenotosta. Samalla tulee ilmoittaa asiakkaan kanssa sovittu aloittamisajankohta. Kuntoutuskerta on pääsääntöisesti 45 minuutin kesto.

Kuntoutus on toiminnallista ja vaikuttavaa harjoittelua asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Vaikuttavien menetelmien valinnassa terapeutti ottaa huomioon kuntoutujan tarpeet ja elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on omatoimisuuden lisääminen, aktiivinen kuntouttaminen ja sitä kautta mahdollisimman itsenäinen arki. Keskeinen toimija on asiakas itse ja kuntoutuksen tavoitteen määrittää asiakkaan tarve liikunnan ja toimintakyvyn parantamiseksi tai ennallaan pitämiseksi.

Fysioterapian painopisteitä ovat asiakkaan lähtökohdista toiminnallinen kuntouttaminen, lihasvoiman, kestävyuden ja tasapainon harjoittaminen sekä yleisen liikkumisen kehittyminen. Fysikaalinen hoito tulee tapahtua vain vahvaan näyttöön perustuen akuutin kiputilan hoidossa (käypähoito suositukset). Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Fysioterapeutti ohjaa ja tukee kuntoutujaa käyttämään optimaalisesti voimavarojaan, liikumis- ja toimintakyvyn ja niiden edellytysten ylläpitämiseksi ja edistämiseksi omassa elämässään. Fysioterapeutti ottaa huomioon kuntoutujan toimintaympäristön haasteet ja pyrkii yhteistyössä löytämään edellytyksiä ja toimintatapoja kuntoutujan aktiivisen osallistumisen parantamiseksi.

Toimintaterapian painopisteitä ovat omatoimisuuden ja elämänhallinnan lisääminen asiakkaan omassa toimintaympäristössä, kodissaan. Kuntoutus on erilaisia kokonaisvaltaisia ja voimavarakeskeisiä toimia ja toimenpiteitä, jotka tukevat omatoimisuutta, liikunta- ja toimintakykyä. Kuntoutuksen keskeinen toimija on asiakas itse, hänen kykynsä toimia on aktiivisen kuntoutuksen lähtökohta. Kuntoutuja ja omainen tarvitsevat kuntouttajalta ohjausta ja neuvontaa kuntoutuksen eri vaiheissa. Kuntoutus sisältää fyysistä, henkistä ja sosiaalista aktiviteettia, keinoina ovat mm. ohjattuna toimiminen, korvaavien taitojen harjaannuttaminen, hahmottamisen ja päättelykyvyn harjaannuttaminen ja kielellisen ilmaisun harjoittelu. Terapeutti arvioi kotiympäristön toimivuutta asiakkaan lähtökohdista. Muistiasiakkaat hyötyvät erityisesti toimintaterapeutin toteuttamasta avokuntoutuksesta.

Sekä fysio- että toimintaterapeutit tekevät kuntoutusjakson alussa alkuhaastattelun, jossa tulee huomioida SPPB –testin lisäksi päivittäiset arjen toiminnot eli ADL (Activities of Daily Living)- taidot; pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu, wc-käynnit ja liikkuminen omassa ympäristössä sekä IADL (Instrumental Activities of Daily Living) - taidot; aterioiden valmistaminen, kodin hoitaminen, kuten siivous ja pyykinhuolto, kaupassa ja asioilla käyminen, kulkuvälineillä liikkuminen, puhelimen käyttö sekä lääke ja raha-asioiden hoitaminen. Terapeutit tekee tarvittaessa myös MNA-testin (ravitsemuksellinen todellinen toteutuminen) sekä GD1S5 (myöhäsiän depressioseula). Kuusamon kaupungin käyttämät lomakkeet ovat liitteenä.

Kuntoutus toteutetaan progressiivisesti, asiakkaan tavoitteiden mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakas saa kirjalliset kotiohjeet kuntoutuksen toteuttamiseen myös käyntien välillä. Harjoittelun kohdentaminen tavoitetta kohti on asiakkaan sekä ammattilaisen asettama tavoite, jonka toteutumista arvioidaan viimeistään loppuhaastattelussa. Loppupalautteeseen kirjataan asiakkaan tavoitteen toteutumisen lisäksi myös ammattilaisen näkökulma toteutuneesta kuntoutusjaksosta. Edellisen jakson päätösvaiheen arviointi korvaa alkuvaiheen arvioinnin, jos terapia jatkuu välittömästi uuden päätöksen perusteella.

Palveluntuottaja vastaa kuntoutuksen toteutumisesta suunnitelman ja palvelusetelin mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan/edustajan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä Kuusamon kaupungin veteraaniasiamieheen mahdollisen jatkon järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia seuraava kuntoutuskerta jo edellisen kuntoutuskerran yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista myös kesken kuntoutuksen. Tällöin veteraaniasiamies arvioi kuntoutuksen tarpeen uudelleen mahdollista kuntoutuspäätöksen muuttamista varten. Palveluntuottaja antaa välittömästi hoitopalautteen tarvittaessa puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla veteraanineuvonnan palveluohjaajan.

Kuntoutusjakso pääsääntöisesti keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan tai kuntoutusosastolle. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä veteraanineuvonnan palveluohjaajaan, jonka kanssa sovitaan jatkotoimenpiteistä, kuntoutusjakson keskeytyksestä, peruutuksesta tai muuttamisesta toiseen kuntoutusmuotoon.

Kuntoutuspalautte käytetystä kuntoutusjaksosta tulee toimittaa kirjallisena Kuusamon kaupungin veteraanineuvontaan kolmen (3) viikon sisällä kuntoutuksen päättymisestä, mielellään heti kuntoutusjakson päätyttyä.

Mikäli kuntoutuskerta kestää asiakkaan voinnista johtuen alle 45 minuuttia, laskutuskerta muodostuu laskemalla 45 minuutin taksan pohjalta hinta lyhyemmälle ajalle toteutuneen kuntoutuskerran mukaisesti.

Avokuntoutuksen toteuttajalla tulee olla joko fysio- tai toimintaterapeutin koulutus.

2.1.3 Tuettu kotona kuntoutuminen

Tuettu kotona kuntoutuminen on avokuntoutusta, joka toteutetaan tuetun kotona kuntoutumisen mallin mukaisesti (www.valtiokonttori.fi: [tuetun kotona kuntoutumisen malli](#)).

Rintamaveteraanin tuettu kotona kuntoutuminen voi olla ennaltaehkäisevää, toimintakykyä ylläpitävää kotona tai palvelutalossa selviytymistä tukevaa toimintaa. Toimintakyvyn arviointi toteutetaan omassa asuinympäristössä. Tällöin nousevat veteraanin selviytymisen haasteet päivittäisissä toiminnoissa selkeämmin esille.

Kuntoutusjakson alussa selvitetään rintamaveteraanin arjessa selviytyminen. Arvioinnin avulla kartoitetaan asiakkaan terveydentila, selviytyminen päivittäisistä toiminnoista, fyysinen toimintakyky, mieliala, muistitoiminnot, sosiaalinen osallistuminen ja verkosto, käytössä olevat palvelut, liikkumisen apuvälineet, asunnon muutostöiden tarve, asuinympäristö liikkumisen kannalta sekä kaatumisriski. Arvioinnin pohjalta laaditaan kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa Kuusamon kaupungin fysioterapeutti tai toimintaterapeutti yhdessä veteraanin, hänen läheisensä ja kuntoutuksen toteuttajan kanssa.

Kuntoutuksen toteuttaa vähintään terveydenhuollon / sosiaalihuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, jonka tukihenkilönä toimii joko Kuusamon kaupungin fysioterapeutti tai toimintaterapeutti.

Kotikäyntien sisältö muokkautuu veteraanien tarpeiden ja yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaan niin, että hänen toimintakykynsä eri osa-alueet huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Olennaista on, että kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa yhdistyvät kuntoutus ja kotona asumista tukevat palvelut. Kotona voidaan esimerkiksi yhdessä pelata, tehdä puutarhatöitä, leipoa ja laittaa ruokaa. Kuntoutukseen voi sisältyä myös vierailut/asiointit kodin ulkopuolella. Tuettu kotona kuntoutuminen eroaa kotikuntoutuksesta siten, että tuettu kotona kuntoutuminen ei sisällä yksilöhoitoja, vaan perustuu kuntoutettavan ja kuntoutujan yhdessä tekemiseen. Tuettu kotona kuntoutumisen voi sisältää myös ilta- ja viikonloppukäyntejä.

Tuetulla kotona kuntoutumisella halutaan tavoittaa myös ne veteraanit, jotka eivät enää halua lähteä kuntoutusjaksolle, mutta jotka hyötyvät kotiin vietävästä kuntoutuksesta.

Palveluntuottaja käy asiakkaan luona 1-4 kertaa kuukaudessa, kotikäynnin kestäessä 1-1.5 tuntia/kerta. Kuntoutuksen tulee sisältää **30 kotikäyntiä ja/tai 38 tuntia kuntoutusai-kaa**. Tähän lasketaan myös terapeuttien kanssa tehdyt yhteiset arviointikäynnit asiakkaan luona. Fysioterapeutti tai toimintaterapeutti osallistuu kuntoutuksen aikana kotikäynneille tarvittaessa, esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa tai viimeistään 12 kuukauden kuluttua kotona selviytymisen arvioinnista. Palveluntuottaja huomioi asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueet kokonaisvaltaisesti. Fyysisen toimintakyvyn alueella palveluntuottaja kannustaa ja ohjaa asiakasta harjoitteluun, joka kohdistuu lihasvoima-, tasapaino- ja kestävyysharjoitteisiin. Psyko-sosiaalisen toimintakyvyn alueella keskitytään vuorovaikutukseen ja mielialaan, kognitiivisen toimintakyvyn alueella vastaavasti mm. muistitoimintoihin. Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan terveydentilan seuraaminen ja tiedon välittäminen tarvittaessa esimerkiksi omaiselle, kotihoidolle tai omalle lääkärille sekä asiakkaan ohjaaminen tämän tarvitsemiin palveluihin. Palveluntuottaja toimii toiminta-

kykyä tukevalla työotteella. Olennaista tuetussa kotona kuntoutumisessa on, että asiakas on itse aktiivinen toimija. palveluntuottajan tehtävänä on ohjata, kannustaa ja tukea, ei tehdä asioita asiakkaan puolesta.

Palveluntuottaja kirjaa jokaisen kotikäynnin sisällön ja asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset asiakaskirjoihin. Kirjaaminen sisältää kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden arviointia. Kuntoutuspalautte käytetystä kuntoutusjaksosta tulee toimittaa kirjallisena Kuusamon kaupungin veteraanineuvontaan kolmen (3) viikon sisällä kuntoutuksen päättymisestä, mielellään heti kuntoutusjakson päätyttyä. Liitteenä kuntoutuspalautemalli, jossa mainitut asiat tulee palautteen vähintään sisältää.

Tuetun kotona kuntoutumisen palveluntuottajalta edellytetään Effica-potilasjärjestelmän käyttöä.

2.1.4 Jalkojenhoito

Jalkojenhoidon tavoitteena on ehkäistä jalkasairauksia, tunnistaa olemassa olevia jalkaongelmia ja hoitaa jo syntyneitä vaurioita. Lisäksi jalkojenhoitajan tulee ohjata asiakasta eteenpäin sairauksien hoidossa, Jalkojenhoito on osa hyvää terveydenhoitoa. Lisäksi tavoitteena on kuntouttava työote, jossa ohjataan tarvittaessa asiakasta omatoimiseen jalkojenhoitoon. Jalkojenhoitajan tulee ennaltaehkäistä hoitotoimenpiteillä ja asiakkaalle/edustajalle annettavalla ohjauksella ja neuvonnalla jalkasairauksia.

Jalkojenhoitoon sisältyy: jalkojen puhdistus desinfiiovalla aineella, kynsien hoito (kynsien leikkaus ja hionta, paksuuntuneiden kynsien ohentaminen, sienikynnen ja sisään kasvaneen kynnen hoito), ihomuutosten hoito, tarvittaessa haavahoito, jalkojen rasvaus, jalkojen verenkierron tutkimus, jalkojen kunnon tutkimus sekä jalkojen omahoidon ohjaus. Jalkojenhoito kestää 60 min. Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluntuottaja toimittaa kirjallisen palautteen toteutuneesta kuntoutuksesta veteraaniasiamiehelle viimeistään kolme viikon kuluttua hoidon päättymisestä. Liitteenä palaute-malli, jossa mainitut asiat tulee vähintään kirjata.

Jalkojenhoidon antajalla tulee olla jalkaterapeutin (AMK) tai jalkojenhoidon ammattitutkinto.

2.2 Rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut

2.2.1 Kotona asumista tukevien palveluiden yleiset periaatteet

Rintamaveteraaneille kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Valtiokonttorin myöntämän määrärahan tarkoituksena on tuottaa rintamaveteraaneille palveluja, jotka tukevat voimassa olevia kunnallisia palveluja. Palvelujen tulee perustua palvelutarpeen kartoitukseen.

Rintamaveteraanien tuloja ei tarvitse selvittää, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Määrärahaa voi käyttää rintamaveteraanien itsenäistä selviytymistä tukeviin palveluihin ja niistä aiheutuneiden kustannusten korvaamiseen.

Kunta toimii rintamaveteraaneille kotona asumista tukevien palveluiden vastuullisena järjestäjänä. Kunta voi joko tuottaa palvelut itse tai hankkia ne valitsemaltaan palveluntuottajalta, Palvelut voidaan järjestää myös palveluseteliä hyväksi käyttäen. Palvelusetelin käyttö kuitenkin edellyttää, että rintamaveteraani tai hänen läheisensä kykenevät hankkimaan palvelut itse palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Valtiokonttorin vuoden 2018 ohjeistuksen mukaisesti, myös palvelutalossa ja tehostetussa palveluasumisessa asuva rintamaveteraani voi saada kotona asumista tukevia palveluja.

Tämän palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat rintamaveteraanien kotona asumista tukevista palveluista kotihoito- ja tukipalvelut.

2.2.2 Kotihoitopalvelut

Rintamaveteraaneille kotona asumista tukevat palvelut voivat olla esimerkiksi sosiaalihoitolain (1301/2014) 14 §:n 1 momentin 5 kohdan kotipalveluita tai 6 kohdan kotihoitoa, jotka on kuvattu sosiaalihoitolain 19 §:ssä ja 20 §:ssä.

Kotipalvelulla tarkoitetaan mm. asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Kotipalvelua annetaan mm. sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Rintamaveteraanien kotona asumista tukeviin palveluihin varattua määrärahaa voidaan käyttää myös lain omaishoidon tuesta 4 §:n 2 momentin mukaisten omaishoitajan muiden kuin lakisääteisten vapaapäivien sekä alle yhden vuorokauden pituisten virkistysvapaiden aikaisen hoidon järjestämiseen. Määrärahalla voidaan korvata kunnalle veteraanin kotona järjestettävän omaishoitajan vapaapäivien ja virkistysvapaiden aikaisen hoidon kustannukset. Kunta voi tuottaa palvelut itse, hankkia ne valitsemaltaan palveluntuottajalta, antamalla palvelusetelin tai omaishoidon tuesta annetun lain 4 a §:n mukaisena toimeksiantosopimuksen mukaisena sijaishoitona.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluun sisältyy asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti:

- ❖ hygieniaan liittyvät tehtävät
- ❖ ravitsemuksesta huolehtiminen
- ❖ kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät
- ❖ pyykinhuoltoon liittyvät tehtävät
- ❖ asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat
- ❖ henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen
- ❖ lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti
- ❖ terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta
- ❖ yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka laaditaan yhdessä kunnan palvelutarpeen arvioinnin, asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan avuntarve, myönnetyt palvelut ja palveluun käytettävä aika. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen.

Palveluntuottajan tulee kirjata yhteenveto palvelutapahtumista vähintään kerran viikossa sekä aina asiakkaan tilan muuttuessa. Asiakkaista, joiden luona käydään kerran viikossa, riittää kirjaus 1 - 2 kertaa kuukaudessa. Palvelusetelissä määriteltyä palveluaikaa voi käyttää kirjaamiseen, mikäli kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kanssa hänen kotonaan. Muualla tapahtuvaan kirjaamiseen ei voi käyttää asiakkaalle myönnettyä palveluaikaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään vuoden välein. Arviointi tehdään kunnan palvelutarpeen arvioinnin ja palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa tehdään kotikäynti, jonka yhteydessä voidaan tarpeen tullen suorittaa RaVa –arviointi, jotta kyetään paremmin arvioimaan asiakkaan toimintakykyä. Arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi myös esimerkiksi muistikoordinaattorin ja fysioterapeutin asiantuntemusta.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, mikäli asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu merkittävä ja pysyvä muutos. Tällöin palvelutarve on arvioitava uudelleen. Palveluntuottaja ei voi itsenäisesti ilman keskustelua kunnan kanssa lisätä asiakkaan palveluja tai pidentää hoitoaikoja.

Kunnan työntekijä, palveluntuottaja, asiakas ja omaiset yhdessä huolehtivat siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuen ja asumistuen). Kuitenkin raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Asiakas saa kunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammatia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajalla on STM:n lääkehoito-oppaan mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännöt henkilöstön lääkeosaamisen varmistamiseksi viiden vuoden välein.

Kotipalveluyrittäjänä voi toimia myös muun koulutuksen saanut henkilö, jos hänen ammatitaitonsa ja osaamisensa katsotaan vastaavan asiakkaan tarvetta.

2.2.3 Tukipalvelut

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan vaatehuolto- ja siivouspalveluja. Tukipalveluna voidaan korvata myös esimerkiksi polttopuiden pilkontaa/kantamispalveluja, lumen aurausta ja nurmikon leikkausta sekä lehtien haravoimista. Näiden palvelujen tulee kohdistua rintamaveteraanin vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin.

Tukipalvelujen sisältö ja määrä arvioidaan tarkemmin palvelutarpeen yhteydessä. Tukipalveluita tuottavan yrityksen henkilökunnalla tulee olla riittävä tehtävään vaadittava osaaminen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta osaa toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa.

Kuukausisiivoukseen sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä mm. eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/ kylpyhuone. Edellä mainituista tiloista:

- matot ja lattiat imuroidaan, lattia pyyhitään nihkeällä/kostealla
- tarvittaessa sohvat ym. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä istuimet pyyhitään
- pölyt pyyhitään ja tahrat poistetaan vapailta tasopinnoilta (pöytäpinnoilta, hyllyjen reunoilta, seinätaulujen kehysten päältä, kodin koneiden päältä, liedeltä ja liesituulettimesta)
- kosketuskohdat pyyhitään ja tuoreet tahrat poistetaan pystypinnoilta, peilit pyyhitään

- tarvittaessa pyyhitään koriste-esineitä
- roskat ja lehdet viedään ulos
- tuuletus suoritetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti

Muuta huomioitavaa:

- imuroinnin voi korvata tarpeen mukaan lattian kuiva- tai nihkeäpyyhinnällä
- siivousmenetelmän ja välineen valinnassa tulee huomioida pintamateriaalin kemiallinen ja mekaaninen kestävyys
- pääsääntöisesti palveluseteliyrittäjä tuo mukanaan omat siivousvälineet ja siivousaineet; tarvittaessa mattojen tuuletus ja puistelu; sovitaan asiakkaan kanssa

TARKENNETTU SIIVOUSOHJE TILATYYPEITTÄIN

ETEINEN

- matot ja lattiat imuroidaan
- kosketuskohdat pyyhitään
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- peilit pyyhitään
- vapaat tasopinnat pyyhitään, tuoreet tahrat poistetaan

KEITTIÖ

- tarvittaessa astiat tiskataan/ astianpesukone tyhjenetään ja täytetään
- altaat/ hanat pestään ja tiskipöytä pyyhitään
- kosketus kohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään
- liesituuletin ja kahvinkeitin pyyhitään
- mikroaaltouuni puhdistetaan
- jääkaapin ovi pyyhitään
- matot ja lattia imuroidaan, lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- roskat tyhjenetään ja roskakaappi puhdistetaan

MAKUHUONE

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa puhtaisiin

OLOHUONE

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- tarvittaessa sohvot ja muut tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä muut istuimet pyyhitään; television yms. vastaavien laitteiden ulkopinnat pyyhitään tai imuroidaan

WC/ KYLPYHUONE

- roskat tyhjenetään ja roska-astiat puhdistetaan
- matot ja lattiat imuroidaan

- peili, käsienpesuallas ja wc-istuin pestään ja pyyhitään
- suihkukalusteet pestään
- suihkutilan seinät pestään roiskekorkeudelta
- wc ja/tai pesutilan lattia pestään ja lattiakaivot pestään tarvittaessa
- peili ja peilivalaisin pyyhitään
- kosketus kohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään
- tahrat poistetaan

Tarkennuksia: Ulottuvuus korkeus -> max. 180 senttiä lattiapinnasta puhdistettavat pinnat
 Kosketuspinnat: -> ovien ja laatikostojen kahvat/ lukot ja niiden ympäristö, ovenpielet, tuuletusikkunan kahva, kaihtimen säätövarren nuppi, kodinkoneiden kytkinpaneelit, valokatkaisijat ja niiden ympäristö, invakahvat, jne.

3 SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN

3.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta - kuten sairaalahoitoon joutumisesta - johtuvasta palvelukerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Tehostetussa palveluasumisessa vastuu palvelukerran peruutuksesta on yksikön henkilökunnalla.

Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % ko. palvelun kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja se koskee molempia osapuolia. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

3.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelu-sopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

3.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

3.4.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimus rikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

3.4.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

3.4.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

3.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomauttavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, jos mahdollista niin sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Sähköinen järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

4 KUNNAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA

4.1 Kunnan laadunvalvontatoimenpiteet

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Kunnan suorittaman laadunvalvonnan tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää palveluntuottajan toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuutta ja estää mahdolliset asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja tapahtumat sekä kehittää palveluntuottajan ja kunnan välistä yhteistyötä.

Kunnalla on laadunvalvonnan tarkoituksen turvaamiseksi oikeus antaa ohjausta, neuvoja ja kehoituksia turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä turvallisuusriskien poistamiseksi.

Kunta toteuttaa laadunvalvontaa suorittamalla vuosittaiset valvontakäynnit, yhteistyöta- paamisilla, pyytämällä tietoja palveluntuottajalta ja puuttamalla palvelupoikkeamiin huomautuksin sekä kouluttamalla palveluntuottajan henkilöstöä. Kunnalla on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja. Kunnan suorittamat laadunvalvonnan toimenpiteet eivät rajoita sen oikeutta puuttua sopimusrikkomuksiin.

Kunnalla on oikeus käyttää laadunvalvonnan toimenpiteitä ja vedota sopimusrikkomuksen seuraamuksiin riippumatta siitä, millä perusteella (palveluseteli- tai muu vastaava sitoumus taikka ns. itse maksava) virheen tai laiminlyönnin kohteena ollut asiakas on sijoitettu palveluntuottajan tiloihin.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit sekä yhteistyö- ja kehityskokoukset. Lisäksi toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntien asukkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin) mm. Ravatar-poikkileikkaustutkimus). Palveluntuottaja myös hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

4.2 Huomautusmenettely

Kunta voi sen tietoon tulleen seikan johdosta pyytää palveluntuottajalta selvitystä palvelun laatua tai sen järjestämistä mahdollisesti koskevista seikoista ja poikkeamista.

Kunta voi antaa palveluntuottajalle huomautuksen, mikäli tilaaja arvioi palveluntuottajan suorituksessa olevan virhe. Palveluntuottajan on huomautuksen perusteella heti ryhdyttävä virheen poistaviin toimenpiteisiin. Kunnalla on oikeus osoittaa toimenpide, jota palveluntuottajan on noudatettava virheen poistamiseksi.

Kunta esittää ennen huomautuksen antamista palveluntuottajalle kirjallisen selvityspyynnön. Palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti selvityspyynnössä esitettyihin asioihin neljäntoista (14) päivän kuluessa selvityspyynnön tiedoksisaannista.

Kunta ilmoittaa huomautuksessa määräajan, jonka kuluessa palveluntuottajan on poistettava virhe. Virhe on joka tapauksessa poistettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa huomautuksen tiedoksisaannista, ellei kunta ole toisin määrännyt.

Kunnalla on oikeus keskeyttää tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen käyttäjien sijoittamisen palveluntuottajalle seuraavissa tapauksissa:

1. joka kolmannen (3) huomautuksen jälkeen,
2. jokaista samaa virhettä koskevan uuden huomautuksen jälkeen
3. palveluntuottaja ei ole poistanut huomautuksessa todettua virhettä määräajassa,
4. palveluntuottaja ei ole antanut vastausta tilaajan selvityspyyntöön,
5. palveluntuottajan palvelussa on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava vähäistä suurempi virhe

Keskeytys tulee voimaan kunnan ilmoituksen tiedoksiantopäivästä ja on voimassa kuusi kuukautta. Keskeytys on kuitenkin aina voimassa siihen saakka, kunnes kunta ja palveluntuottaja ovat yhdessä todenneet virheen tulleen poistetuksi.

4.3 Kunnan antama koulutus

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan kunnan asiantuntijana antamaa koulutusta potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, mikäli kunta on antanut palveluntuottajalle kaksi (2) huomautusta yhden vuoden aikana tai neljä (4) kahden vuoden aikana. Kunta määrittelee tarpeellisen koulutustarpeen. Kunta on oikeutettu korvaukseen palveluntuottajalle antamastaan koulutuksesta. Kunta on oikeutettu veloittamaan koulutuksesta 40 euroa/tunti/kouluttaja. Vähimmäislaskutusmäärä on yksi (1) tunti. Kustannus eräännyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Viivästyneelle määrälle on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa.

Kuusamon perusturvan ikäihmisten palvelut järjestävät palveluntuottajien yhteistyötapaamisia, joista ainakin yhteen vuodessa palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan.

5 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
6. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
7. Potilasvahinkolaki (585/1986)
8. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
9. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Henkilötietolaki (523/1999)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
21. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
22. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
23. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
24. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

6 SÄÄNTÖKIRJAN LIITELUETTELO

Liite 1 Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisesta

Liite 2 Vuosittain toimitettavat liitteet

Liite 3 Henkilötietojen käsittelyohjeet

Liite 4 Kuntoutuspalautemallit

Liite 1 Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisessa

Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Osa pyydettyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Tilaajavastuu.fi - Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta sopimusta potilasasiamiehen kanssa, liiketoimintasuunnitelma, selvitys salassapitovelvollisuuden varmistamisesta, toimitilojen kuvauksesta, todistus Avin, Valviran tai (Eksoten) rekisteriin merkitsemisestä

1) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
2) kaupparekisteriote;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
3) todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
4) todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
5) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
6) Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
7) YEL-vakuutustodistus	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
8) AVI:n tai Valviran toimilupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelujen tuottamiseen	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
9) Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
10) Valviran määräyksen mukainen omaoikeussuunnitelma;	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

Liite 2. Vuosittain toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet vuosittain 31.3. mennessä

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä (Tilaajavastuu.fi), jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa PSOP tietoihinsa. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat, lukuun ottamatta sopimusta potilasasiamiehen kanssa, liiketoimintasuunnitelma, selvitys salassapitovelvollisuuden varmistamisesta, toimitilojen kuvauksesta, todistus Avin, Valviran tai Kuusamon rekisteriin merkitsemistä.

Jos yritys ei kuulu Tilaajavastuujärjestelmään, tulee punaisella merkatut liitteet toimittaa vain jos toiminnassa on tapahtunut muutoksia.

Avin ja Valviran todistuksia/toimilupia pitää olla seuraavasti:

* Vanhusten tehostettu palveluasuminen > AVI:n tai Valviran toimilupa ympärivuorokautisen sosiaali-palvelun tuottamisesta

* AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveystalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta

Kaikille palveluntuottajille yhteiset liitteet:

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä

2. kaupparekisteriote

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä

3. todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä

4. todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä

5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä

6. vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle tietojen hankkimiseksi

7. Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä

* tulee Tilaajavastuujärjestelmästä, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle tietojen hankkimiseksi

8. Edellisen vuoden toimintakertomus ja kuluvan vuoden toimintasuunnitelma

* Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

Toimintakertomuksen tulee sisältää mm. nämä tiedot:

- * yleiskatsaus edellisen vuoden toimintaa ja laadullisten tavoitteiden toteutumisesta
- * asiakaspalautteet, -kantelut ja reklamaatiot ja niihin liittyvät ratkaisut
- * tilinpäätöstiedot
- * lääkehoitosuunnitelma niillä, joilta se vaaditaan
- * henkilökunnan määrä ja nimikkeet, koulutustaso ja täydennyskoulutukset

9. Ajantasainen henkilöstöluettelo

- Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

10. Ajantasainen vastuuhenkilön todistus

- Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

11. Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma

- * Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

Palveluntuottaja on yksityishenkilö, ammatinharjoittaja tai toiminimi eikä hänellä ole yrittäjän eläkevaikutusta

12. YEL-vakuutustodistus

- * **liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin**

Asumisen ja kotihoidon palvelusetelituottajat

13. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma

- * Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

Liite 3 Henkilötietojen käsittelyehdot

Kuusamon kaupunki ei lähtökohtaisesti hyväksy palveluntuottajan tai tietojärjestelmätoimittajan omia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) soveltaminen alkoi 25.5.2018. Tämän johdosta Kuusamon kaupunki on laatinut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja siihen liittyvät tilaajan (kunnan, jatkossa tilaajan) ohjeet henkilötietojen käsittelystä. Kyseiset ehdot perustuvat Kuntaliiton malliehtoihin (versio 4, maaliskuu 2018) henkilötietojen käsittelystä.

Edellä mainitut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tilaajan ohjeet ovat osa sääntökirjaa ja niihin tulee palveluntuottajan sitoutua hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta ja Seloste käsittelytoimista lähetetään palveluntuottajalle täytettävässä muodossa palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle Sääntökirjan liite 12.12.2018

1. Yleistä

1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 14.11.2018 alkaen. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.

1.2. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sääntökirjan mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä näiden Ehtojen sekä näiden Ehtojen liitteiden mukaisia ohjeita sekä ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsitteijä (jäljempänä myös "Käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden Ehtojen liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" ja liitteessä 2 "Ohjeet käsittelijöille". Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan käsittelytoimien kuvauksessa ja käsittelijöiden ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään selostetta Tilaajan lukuun suoritettavista henkilötietojen käsittelytoimista (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").

2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja viakasietoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Palveluntuottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteys henkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteys henkilön yhteystiedot Tilaajalle (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät ilman eri korvausta.

3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa em. toimenpiteistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuneista lisäkuluista Tilaajaa.

3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat Tilaajan ohjeissa (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle").

4. Tilaajan ohjeet

4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sääntökirjassa sekä näissä Ehdossa ja näiden Ehtojen liitteissä esitettyjä ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheutonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sääntökirjan mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sääntökirjan mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapito ehtoja.

5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sääntökirjan lisäksi näiden Ehtojen ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sääntökirjassa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sääntökirjan mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtaminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

7. Palvelun paikka

- 7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä, käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella.
- 7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, molemmat osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja annettava Tilaajalle liitteen (Liite 3 ”Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan.
- 8.2. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä (Liite 3 ” Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 9.1. Palveluntuottajaksi hyväksymisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2. Palveluntuottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Liitteet

Liite 3.1 Käsittelytoimien kuvaus

Liite 3.2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

Liite 3.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Liite 3.1 Käsittelytoimien kuvaus

1. Osapuolet

Tilaaaja: Kuusamon kaupunki, perusturva
Palveluntuottaja:

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilökisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin Sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseen liittyen seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja. Rintamaveteraanien avokuntoutukseen ja kotona asumista tukevien palveluiden asiakkaiden palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot: henkilön nimi, henkilötunnus, osoite, lähiomainen ja kenelle tietoja saa luovuttaa. Kuusamon kaupungin perusturvan rekisteripitäjän toimesta pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava määrittelevät, mihin lomakkeisiin palveluntuottajien työntekijöillä on katselu- ja kirjausoikeudet huomioiden voimassaoleva lainsäädäntö.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan tuottamaan palvelusetelipalvelua. Palveluntuottaja voi käsitellä palvelun tuottamiseen nähden tarpeellisia henkilötietoja joko omassa asiakastietojärjestelmässä tai eri sopimukseen perustuen käyttäen Tilaaajan asiakastietojärjestelmää.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

Liite 3.2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

(Perustuu henkilötietojen käsittelyn Ehtoihin. Numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.)

3 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.3 Palveluntuottaja ei saa käsitellä eikä muulla tavoin hyödyntää Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Palvelusetelin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.3.1 Palveluntuottaja ei esim. saa hyödyntää Tilaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan tietojärjestelmässä:

3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista, mm. käyttöoikeuksien päättymisestä työsuhteen loppuessa jne.

3.3.3 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötiedot ovat Palveluntuottajan tietojärjestelmässä.

3.3.3.1 Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuuhenkilö tai pääkäyttäjä.

3.3.3.2 Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovas-
tuut.

3.3.3.3 Palveluntuottajan tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturva-
uhat, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma.

3.3.3.4 Palveluntuottajalla tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käytötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaat-
tiot).

3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaajan henkilötietoja Palveluntuotta-
jalla on oikeus käsitellä ja kuka niitä käsittelee.

3.3.3.6 Palveluntuottajan tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestel-
män teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

3.3.3.7 Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja luokitella tietojärjestelmässä käsiteltävät tietosisällöt (henkilötietoryhmät).

3.3.3.8 Palveluntuottajan tulee selvittää ja dokumentoida tietojärjestelmässä mahdollisesti käsiteltävät erityiset henkilötietoryhmät tai alle 16-vuotiaita koskevat tiedot.

3.3.3.9 Mikäli tietojärjestelmässä käsitellään arkaluonteisia henkilötietoja tai riskitaso sitä muuten edellyttää, Palveluntuottajan tulee suojata tiedot joko salakirjoittamalla (tietokan-
nan suojaus) tai pseudonymisoinnalla.

3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu.

3.3.3.11 Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle.

3.3.3.12 Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jota tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.

- 3.3.3.13 Palveluntuottajan on pyydettyäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaajalle veloitusetta.
- 3.3.3.14 Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.
- 3.3.3.15 Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja.
- 3.3.3.16 Järjestelmässä tulee voida käyttää suoja-toimena henkilötiedon anonymisointia tai pseudonymisointia silloin, kun se riskiarvion perusteella on tarpeellista.
- 3.3.3.17 Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.
- 3.3.3.18 Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimukset.
- 3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuojaja- ja tietoturva-vaatimukset myös sovelluskehityksessä.
- 3.3.3.20 Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa oikeaa henkilötietoa, vaan anonymisoitua, pseudonymisoitua tai testikäyttöön generoitua tietoa.
- 3.3.3.21 Palveluntuottajan tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:
- 3.3.3.21.1 Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.2 Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.3 Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjä-tunnukset ja salasanat.
 - 3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
 - 3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaututaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka.
 - 3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaututaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.
- 3.3.3.22 Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.
- 3.3.3.23 Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:
- 3.3.3.23.1 Huomioitava erilaiset tietojen palautustarpeet.
 - 3.3.3.23.2 Varmuuskopiot on suojattava asianmukaisesti.
 - 3.3.3.23.3 Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.
- 3.3.3.24 Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

3.3.4 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään analogisesti (paperiaineisto):

- 3.3.4.1 Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsyoikeuden suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.
- 3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaajalle viivytyksettä.
- 3.3.4.3 Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5 Mahdolliset ennakkokuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Palveluntuottajalle etukäteen. Tilaaja voi pyytää Palveluntuottajaa esim. täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsittelijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta tms.

3.6 Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjä koskeva ohjeistus Palveluntuottajalle:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt suoraan Kuusamon kaupungin tietosuojavastaavalle.
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Kuusamon kaupungin tietosuojavastaavalle.
3. Tilaaja toimittaa rekisteröityjen tarkastuspyynnöt Tilaajan organisaatiossa oikealle rekisterinpitäjälle.
4. Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa pyydetty tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaajalle.
5. Tilaaja toimittaa pyydetty tiedot saatuaan ne Palveluntuottajalta.

3.7 Palveluntuottajan tulee esim. mahdollistaa Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Tilaajan henkilötiedot ovat.

5 Palveluhenkilöstö

5.1 Tilaajan niin edellyttäessä, kaikkien Palveluntuottajan alaisuudessa toimivien henkilöiden, joilla on pääsy henkilötietoihin ja/tai oikeus käsitellä henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kahden (2) vuoden välein ja uudet työntekijät ennen kuin saavat käyttöoikeuden tilaajan järjestelmään.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.2. Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla, jonka Tilaaja on hyväksynyt, tulee olla vastaava kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset kuin Palveluntuottajalla.

6.4. Palveluntuottajan tulee perehdyttää alihankkijat henkilötietojen käsittelyn ehtoihin ja Tilaajan ohjeisiin. Alihankkijoiden tulee Tilaajan niin edellyttäessä lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kahden (2) vuoden välein ja uudet työntekijät ennen kuin saavat käyttöoikeuden tilaajan järjestelmään.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

9.2. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

- 9.2.1 Ohjeistus Palveluntuottajalle analogista (paperimuotoista) aineistoa koskien:
Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja tulee toimittaa Tilaajalle hallussaan olevat Tilaajan analogiset aineistot järjestettynä ja luetteloituna Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaajan järjestelmään Tilaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia.

Jos sähköinen siirto ei ole mahdollinen, niin Palveluntuottajan tulee siirtää em. henkilötiedot analogisessa muodossa noudattaen edellä kuvattua analogisen aineiston siirto-ohjeistusta.

Liite 3.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Tietojenkäsittelijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, kuitenkin *viimeistään 36 tunnin* kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan asiasta rekisterinpitäjälle. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta viivytystä.

Ilmoittaminen tulee tehdä tällä lomakkeella.

1. Tietojenkäsittelijän tietosuojavastaavan tai "vastuutahon" nimi ja yhteystiedot
2. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
 - 2.1 asianomaisten rekisteröityjen ryhmät
 - 2.2 ryhmien arvioidut lukumäärät
 - 2.3 henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
3. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista
4. Kuvaus toimenpiteistä, joita tietojenkäsittelijä ehdottaa tai jotka tietojenkäsittelijä on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta, tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Mahdollisimman tarkka kuvaus tietoturvaloukkauksesta kaiken saatavissa olevan tiedon perusteella:

1. Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
2. Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
3. Mikäli tämä ilmoitus tehdään säädetyn määräajan ulkopuolella, ilmoita perustelut tälle.
4. Minkälaisia suojakeinoja (organisatorisia/teknisiä) organisaatiolla oli käytössä tapahtuneen kaltaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi?

Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

1. Mihän henkilötietoryhmiin ja rekisteröityjen ryhmiin tietoturvaloukkaus kohdistui? Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. arkaluonteisiin henkilötietoihin)?
2. Kuinka montaa rekisteröitynyttä tietoturvaloukkaus koskee?
3. Ovatko ko. rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?
4. Kuvaile potentiaalisia, rekisteröityjä ja heidän yksityisyyden suojaansa koskevia riskejä ja haittoja jotka tietoturvaloukkauksesta johtuvat.
5. Onko organisaatiolle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?
6. Onko organisaatio ohjeistanut rekisteröityjä mahdollista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

1. Onko palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoinniksi tai rajoittamiseksi? Kuvaile näitä toimenpiteitä.
2. Onko altistunut tieto saatu takaisin palveluntuottaja haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui.
3. Minkälaisiin toimiin palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Muuta

1. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta Poliisille?
2. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset Euroopan unionin jäsenvaltioissa?

Liite 4 Kuntoutusselostemallit

Palveluaika ja palveluntuottaja:

Nimi:

Henkilötunnus:

Osoite:

Puhelin:

Esitiedot:

toimintakyky, arvio elinympäristöstä, kuvataan jalkojen nykytilanne lyhyesti, jalkojen ongelmat ja vaikuttavat sairaudet

Hoidon tavoitteet

Hoidon sisällön kuvaus

Loppuarvio ja suositukset jatkotoimista

LÄÄKÄRIN TARKASTUS

TERVEYDENHOITAJAN LAUSUNTO

FYSIOTERAPIALAUSUNTO

Jakelu: Valtiokonttori
Asiakkaan nimi

LIITE 4 Kuntoutusselostemallit**Kuntoutusaika ja palveluntuottaja:****Nimi:****Henkilötunnus:****Osoite:****Puhelin:****Toimintakykyluokka:****Kuntoutujan nykytila****esitiedot, toimintakyky, arvio elinympäristöstä selviytymisestä, liikkumisen arviointi****Testaus- ja arviointitulokset****Kuntoutuksen suunnitelma ja yleiset tavoitteet (asiakkaan ”ääni” näkyviin)****Kuntoutuksen sisältö****Loppuarvio ja jatkosuositukset****LÄÄKÄRIN TARKASTUS****TERVEYDENHOITAJAN LAUSUNTO****FYSIOTERAPIALAUSUNTO****Jakelu:** Valtiokonttori
Asiakkaan nimi