



**Perusturva**

# **SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELI- PALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSIO**

16.12.2020  
Kuusamon kaupunki  
Perusturvalautakunta

## Sisällys

<b>SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSTELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA - YLEINEN OSA</b> .....	<b>4</b>
<b>1 SÄÄNTÖKIRJA</b> .....	<b>4</b>
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika .....	4
<b>2 MÄÄRITELMÄT</b> .....	<b>5</b>
<b>3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT</b> .....	<b>6</b>
3.1 Asiakkaan asema .....	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	8
<b>4 PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	<b>9</b>
4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	9
4.1.1 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset .....	10
4.1.2 Vähimmäispalvelutaso .....	11
4.1.3 Vakuutusturva .....	11
4.1.4 Palvelun hintatiedot sekä palvelu- ja vuokrasopimus .....	11
4.1.5 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	12
4.1.6 Palvelukerran peruutus .....	12
4.1.7 Tiedonanto kunnalle .....	13
4.2 Henkilöstö .....	14
4.3 Reklamaatio ja palaute .....	15
<b>5 KUNNAN VELVOITTEET</b> .....	<b>16</b>
5.1 Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan .....	16
5.2 Velvoitteet asiakasta kohtaan .....	17
<b>6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ</b> .....	<b>17</b>
6.1 Yleistä .....	17
6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	17
6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	18
6.4 Tietojen ylläpito .....	19
6.5 Palvelupyyntö .....	19
6.6 Tapahtumakirjaus .....	19
6.7 Maksatus .....	19
<b>7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO</b> .	<b>20</b>
7.1 Rekisterinpito .....	20
7.2 Salassapito .....	21
<b>8 PALVELUN LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA SEKÄ HINTOJEN MUUTOKSET</b> ..	<b>22</b>
8.1. Kunta .....	22
8.2 Hintojen muutokset .....	22

8.3	Asiakas .....	23
9	VEROTUS .....	23
9.1	Tuloverotus .....	23
9.2	Arvonlisäverotus.....	24
10	PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA ARVO .....	24
11	KUNNAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA .....	25
11.1	Kunnan laadunvalvontatoimenpiteet.....	25
11.2	Huomautusmenettely.....	26
11.3	Kunnan antama koulutus .....	27
12	PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....	27
	LIITTEET .....	28
	Liite 1. Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisessa.....	29
	Liite 2. Vuosittain toimitettavat liitteet .....	30
	Liite 3. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	32
	Liite 4. Henkilötietojen käsittelyohje.....	33
	Määritelmät.....	33
	Sopijapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä .....	34
	Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet.....	34
	Tilaajan ohjeet.....	35
	Palveluhenkilöstö .....	35
	Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja .....	35
	Palvelun paikka.....	35
	Tietoturvaloukkaukset.....	36
	Henkilötietojen käsittelyn päätyminen .....	36
	Henkilötietojen käsittelyn kuvaus.....	36

# 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.

Palvelukohtaiset sääntökirjat ovat erikseen. Ne täydentävät tätä yleistä sääntökirjaa.

### 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 muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen 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.
  
- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan palveluasumisen ja tehostettuun palveluasumiseen oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. 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.
  
- ❖ **Palvelusetelin** arvo (subventio) on tulosidonnainen. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla. Palvelusetelin arvo voi jossain palveluissa olla myös kiinteäsummainen tai palvelulle on määriteltä hintakatto.
  
- ❖ **Omapastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta, yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Rintamaveteraaneille ja kehitysvammaisille palvelusetelillä toteutettavista palveluista ei muodostu omavastuuta. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa määritellään kunkin palvelun omavastuun arvo tarkemmin sekä muut asiakkaalta perittävät maksut. Kaikissa palvelusetelillä toteutettavissa ei asiakkaalle välttämättä muodostu omavastuuta.
  
- ❖ **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 palveluntuottajan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.

- ❖ **Palvelusopimus** on asiakas tai hänen edustajansa sekä palveluntuottajan kanssa tehty sopimus palvelun hankkimisesta. Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palvelun alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.
- ❖ **Vuokrasopimus** tulee palveluntuottajan ja asiakkaan tehdä, jos on kyse asumispalveluista. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.
- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse. Lisäpalvelut tulee olla myös palvelusopimuksessa.
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

Jäljempänä tässä sääntökirjassa ja palvelukohtaisissa osioissa 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 edustaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä asiakkaalle on tehty päätös palvelun myöntämisestä.

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 asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden 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 saamassaan 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 on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta, asiakkaalle myönnettyjen palvelujen maksamiseen. Palveluohjaus ohjaa asiakasta ja hänen läheistä ensisijaisesti hankkimaan palvelut palveluntuottajalta, joka voi vastata kokonaisvaltaisesti asiakkaan palvelutarpeeseen yhtenä palveluntuottajana, ns. yhden palveluntuottajan malli (erityisesti kotihoidon palvelusetelissä).

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 kuluttajansuojalakea. 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, kuluttajasiames 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 kiireellisyyden mukaan. 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 erityisryhmien 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 säätelevää lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja -ohjeita. Toimintayksikön tulee sijaita Kuusamon kunnan alueella. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys 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, jossa 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.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

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.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos sähköiseen järjestelmään ja siitä tulee ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja kunnalle. Vastuuhenkilön osalta on palvelukohtaisessa osiossa tarkennuksia. Myös yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä sähköisen järjestelmän välityksellä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä Kuusamon sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla. Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

#### **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) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 lakisäätteiset, riittävän kattavat vakuutukset vastuun varalta. 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 Palvelun hintatiedot sekä palvelu- ja vuokrasopimus**

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joista käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot tulee olla pyydetyssä 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 käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Palvelusopimuksessa tulee olla selkeästi esille palvelun irtisanomismenettely.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Mikäli asiakkaalle myönnettävässä palvelussa on kyse asumispalveluista, palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Vuokrasopimuksessa tulee olla eriteltynä vuokran lisäksi muut asiakkaan maksettavaksi tulevat asumiskustannukset. Tällöin palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja, ja palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät kyseisen lain mukaisesti. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai joutuu siirtymään toisenlaisen palvelun piiriin. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

#### **4.1.5 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

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 irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

#### **4.1.6 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 avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

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

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

Veteraanien palveluissa, mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palveluntuottajan 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.

#### 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 koulutustasostansa 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 omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä (omalta ja alihankkijoiden osalta), mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani – ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://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 sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottajan on viimeistään viisi (5) kalenteripäivää ennen alihankinnan käyttämistä ilmoitettava siitä kunnalle kirjallisesti.

#### 4.2 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 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Koko henkilöstöllä on voimassa olevat työ sopimukset. Henkilöstöön liittyviä vaatimuksia on tarkennettu palvelukohtaisissa osioissa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta on huolehdittava lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Henkilökunnan koulutuksia on tarkennettu palvelukohtaisissa osioissa.

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.

Palveluntuottaja huolehtii alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassa olevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

Työnantajan vastuulla olevia, henkilöstön suojautumiseen tarkoitettuja tarvikkeita ei palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstön asianmukaisesta rokotusseurannasta ja järjestämisestä ensisijaisesti työterveyshuollon kautta.

### **4.3 Reklamaatio ja palaute**

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti ilman tarpeetonta viivytystä. Palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot on toimitettava tilaajalle kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava tilaajan tietoon välittömästi ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä 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 tai laittaa sähköpostitse/kirjeitse viestin huomautettavasta 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. Palveluntuottajan tulee vastata sähköiseen järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

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

Palvelusetelijärjestelmän kautta jätetyt palautteet ja arvioinnit näkyvät sekä palveluntuottajalla että palvelunjärjestäjällä.

## 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 luetteloa (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo). Tukipalveluiden palvelusetelituottajaksi (esim. rintamaveteraanien siivous- ja talonmiespalvelut) 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.

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 tarvitsemaansa 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 Suomi.fi-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://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 hakeutumisesta 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. Asiakkaat 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 31.3 mennessä 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.

## 6.7 Maksatus

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

## **7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO**

### **7.1 Rekisterinpito**

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa 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 laatii ja säilyttää asiakirjat. 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 säädöksiä 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 asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

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. Palvelukohtaisissa osioissa 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 4) liitteineen.

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 tunnistein, 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 palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. 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.

Palveluntuottajan ilmoittaa palvelunsa hinnat kerta-, käynti-, tunti-, tai vuorokausiperusteisesti, sähköinen järjestelmä ohjaa tässä asiassa. Asumispalveluiden ateriahinnat tulee ilmoittaa ateria- ja vuorokausikohtaisesti. Tietyissä palveluissa, kuten esimerkiksi rintamaveteraanien avokuntoutuspalveluissa, on kaupungin määrittelemä hintakatto.

### 8.2 Hintojen muutokset

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle edellisen vuoden elokuun 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.

Mikäli palvelun toteuttamiseen sisältyy vuokra ja ateriamaksut, niin vuokran ja ateriamaksujen korotukset tulee sitoa elinkustannusindeksiin.

### 8.3 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan) ja asumispalveluissa vuokran, ateriat. Jos asiakas hankkii omaehtoisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluja, asiakas maksaa ne itse. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen palvelusopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan itse ostamaan palveluun sovelletaan kuluttajansuojalakea.

Palvelusetelin laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella. Asumisen sääntökirjoissa omat tarkennukset laskutukseen kunnalta ja asiakkaalta.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaalle kolme (3) kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Ne asiat, mitkä mainitaan palvelukohtaisessa sääntökirjaosiossa sisältyvän palveluntuottajan palvelunsisällön kustannuksiin, niistä ei saa asiakasta laskuttaa erikseen (esim. asumisen sääntökirjan kustannusvastuutaulukko ja kotihoidossa henkilöstön suojautumiseen liittyvät välineet ja tarvikkeet).

## 9 VEROTUS

### 9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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 huollosta, lasten päivähoidosta, 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 ARVO

Kunta tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman. Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät kunnan palvelusetelin saamisen kriteerit. Asiakkaalle on kunnan toimesta nimetty vastuutyöntekijä, joka valvoo asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut voidaan 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.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on



annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

Palvelusetelillä kunta myöntää asukkaalleen sitoumuksen maksaa tietyn kunnan päättämän osan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta. Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta. Palvelusetelin saanut asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelujen hinnan välisen erotuksen ns. omavastuuosuuden. Rintamaveteraaneille palvelusetelillä toteutettavista palveluista ei muodostu omavastuuta. Asiakkaan poistuminen kunnan omasta palvelujonosta tapahtuu samassa yhteydessä, kun asiakas siirtyy palveluntuottajan asiakkaaksi.

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 kunta tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot. Kunnan on informoitava asiakasta ja saatava asiakkaan suostumus ennen tietojen luovuttamista palveluntuottajalle.

Palveluseteli lakkaa asiakkaan hoidon tarpeen loppuessa ilman erillistä kaupungin antamaa ilmoitusta.

## **11 KUNNAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA**

### **11.1 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, yhteistyötapaamisilla, 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. Kerran vuodessa kaupunki ja palveluntuottaja tekevät asiakasanalyysin palvelusetelin piirissä olevista asiakkaista.

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 sijoitettuna palveluntuottajan tiloihin.

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

## 11.2 Huomautusmenettely

Kunta voi sen tietoon tulleen seikan takia 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.

### 11.3 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 erääntyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Viivästyneelle määrälle on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa.

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

## 12 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. Vanhuspalvelulaki; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
6. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
8. Työturvallisuuslaki (738/2002)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
10. Henkilötietolaki (523/1999)
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
13. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
14. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
15. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
16. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
17. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679
18. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta
19. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista

## **LIITTEET**

**LIITE 1. Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisessa**

**LIITE 2. Vuosittain toimitettavat liitteet**

**LIITE 3. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

**LIITE 4. Henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskeva sitoumus**

### Liite 1. Liitteet palveluntuottajaksi hakeutumisessa

**Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.**

1) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
2) kaupparekisteriote;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
3) todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
4) todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
5) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
6) Aluehallintoviraston (Valviran) todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin; (ei koske henkilökohtaisen avun tai vain tukipalvelua tuottavia palveluntuottajia)	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
7) Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	tulee järjestelmästä liitedokumentti
8) Valviran toimilupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta (tehostettu asumispalvelu)	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
9) Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma (asumispalvelu, kotihoitopalvelu)	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
10) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma;	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
11) Edellisen vuoden toimintakertomus	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
12) Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus	<input type="checkbox"/>	liitedokumentti
13) Selvitys saaduista julkisista tuista	<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 sosiaalipalvelun tuottamisesta

### 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 eläkevakuutusta**

12. YEL-vakuutustodistus

- \* liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

Asumisen ja kotihoidon palvelusetelituottajat

13. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma

- \* Liitedokumentti tulee liittää palveluntuottajan PSOP tietoihin

### Liite 3. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

<b>1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA</b> Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)  Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.	
<b>Tilanteen kuvaus</b>   	
Päiväys ___ / ___ 20__	_____ Työntekijä ja nimen selvennys
Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):	
Päiväys ___ / ___ 20__	_____ Yksikön esimies ja nimenselvennys
<b>2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA</b> Työntekijältä saatu tieto: ___ / ___ 20__  Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)	
Aika:	

<b>3. IKÄIHMISTEN PALVELUJEN TULOSALUEJOHTAJAN YHTEENVETO</b> - Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi	
Päiväys ___ / ___ 20__	_____ Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty ___ / ___ 20__  Aluehallintovirasto. Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä  Arkistoitu: ___ / ___ 20__
--



## Liite 4. Henkilötietojen käsittelyohje

### Kuusamon kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle

1	Määritelmät.....	33
2	Sopijapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä.....	34
3	Palvelutuottajan yleiset velvollisuudet.....	34
4	Tilaajan ohjeet.....	35
5	Palveluhenkilöstö.....	35
6	Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja.....	35
7	Palvelun paikka.....	35
8	Tietoturvaloukkaukset.....	36
9	Henkilötietojen käsittelyn päätyminen.....	36
10	Henkilötietojen käsittelyn kuvaus	

#### Määritelmät

##### käsittelijä

tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietoja käsittelevä taho, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun

##### rekisterinpitäjä

tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu taho, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot

##### tietosuojalainsäädäntö

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 679/2016 ja muut tietosuojasäädökset, tietosuojalaki sekä tietosuojaviranomaisten määräykset

##### henkilötietojen tietoturvaloukkaus

tietoturvaloukkaus, jonka seurauksena on siirrettyjen, tallennettujen tai muuten käsiteltyjen henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy tietoihin

##### tilaajan henkilötieto

henkilötieto, josta tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä

## **Sopijapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä**

Tilaaaja toimii rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä, ellei sopimuksesta tai henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. Sääntökirjassa määritellään sopijapuolten tarkemmat tehtävät ja vastuut henkilötietojen käsittelyn osalta.

Henkilötietojen käsittelyn kohde ja kesto, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät, soveltuvat tietoturvatyömenpiteet, sekä palveluntuottajan ja tilaajan yksityiskohtaisemmat velvollisuudet ja oikeudet kuvataan sopimuksessa, sen liitteissä tai tilaajan ohjeissa. Palveluntuottaja noudattaa sääntökirjassa, sen liitteissä ja ohjeissa olevia ehtoja.

## **Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet**

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

Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu kaupungin edellyttämien vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä henkilötietojen käsittelyyn käytettävien järjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasetoisuus.

Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteys henkilön tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteys henkilön yhteystiedot tilaajalle.

Palveluntuottaja saattaa tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle 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.

Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen ja toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt Kuusamon kaupungin tietosuojavastaavalle.

Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi 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 Tilaaaja.

Palveluntuottaja sallii tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

## **Tilaaajan ohjeet**

Palveluntuottaja noudattaa tilaaajan henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä tilaaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä tilaajalle, jos tilaaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Tilaaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sääntökirjan mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sääntökirjan mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

## **Palveluhenkilöstö**

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä tilaaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy tilaaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan, näiden erityisehtojen ja tilaaajan ohjeiden mukaisesti.

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

## **Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja**

Jos palveluntuottajan alihankkija käsittelee tilaaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää tilaaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan kaupungin palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä tilaaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sääntökirjan mukainen tilaaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita.

Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee tilaaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## **Palvelun paikka**

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palveluntuottajalla on oikeus käsitellä tilaaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista tilaaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Jos sopijapuolet sopivat, että palveluntuottaja saa siirtää tilaaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

## Tietoturvaloukkaukset

Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tilaajalle tietoonsa tulleesta tilaajan henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä sovitusta palveluajasta riippumatta. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- ii. tietosuojavastaavan tai muun yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- iv. kuvaus toimenpiteistä, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

## Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

Sopimuksen voimassaoloaikana palveluntuottaja ei saa poistaa tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman tilaajan nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa palveluntuottaja palauttaa tilaajalle kaikki tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä kustannuksellaan hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei toisin ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että toimittaja säilyttää henkilötiedot. Tilaajan henkilötietojen palauttamisesta tämän kappaleen mukaisesti ei palveluntuottajalla ole oikeutta erillisveloitukseen, ellei toisin ole sovittu.

## Henkilötietojen käsittelyn kuvaus

### Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Rekisterinpitäjä:

Kuusamon kaupunki, perusturvalautakunta

Yhteyshenkilö

Pirkkoliisa Pohjola, 0400 - 441 925

pirkkoliisa.pohjola@kuusamo.fi

Tietosuojavastaava:

Jaana Siikaluoma-Lehtosaari, 0400 – 786 896

tietosuoja@kuusamo.fi

### Dokumentin tarkoitus:

Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaajan puolesta ja lukuun, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti liitetään ikäihmisten palveluasumisen ja tehostetun palvelusetelin sääntökirjan liitteeksi.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä Sopimusta sekä Tilaajan ohjeita.

#### **Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät:**

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Rekisterinpitäjän puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Tilaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja. Palvelun tuottaminen on sosiaalihuoltolain (21 pykälä) alaista toimintaa. Syntyvät asiakirjat kuuluvat sosiaalihuollon asiakasrekisteriin, johon syntyy myös sosiaalihuollon osarekisteriin kuuluvaa potilastietoa.

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asiakkaat

- *asiakkaan yksilöinti- ja yhteystiedot*
- *asiakkaan, asumispalvelujen suunnittelua, toteutusta ja seurantaa koskevat tiedot,*
- *asiakasmaksuja ja laskutusta koskevat tiedot,*
- *mikäli päätösposti tai asiakkaan laskut menevät jollekin muulle henkilölle kuin asiakkaalle itselleen, kerätään rekisteriin näiden päätöspostien ja laskujen saajien yhteystiedot.*

#### **Henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus**

Osapuolet ovat sopineet, että Kuusamon kaupungin hyväksymä Palvelusetelituottaja toteuttaa ikäihmisten palveluasumisen ja tehostetun asumispalvelun yksikössään. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

Palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata Tilaajan asiakastietojärjestelmään tarvittavat asiakastiedot ja sosiaalihuollon potilastiedot terveyden- ja sairaanhoidon toteutumista varten. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään kunnan asiakas- ja potilastietojärjestelmää kunnan antamien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

#### **Henkilötietojen käsittely analogisesti (paperiaineisto)**

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

#### **Henkilötietojen käsittelyn kesto**

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja sopimuskauden ajan tai sopimuksen purkamiseen asti ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

Sopimuskauden jälkeen Palveluntuottaja palauttaa henkilötiedot välittömästi Tilaajalle.