

Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona Palvelusetelin käsikirja

Sisällys

YLEINEN OSA	1
1 Johdanto	1
2 Käsikirjan rooli, soveltamisala ja sitovuus	1
3 Keskeiset käsitteet.....	2
3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	2
3.2 Asiakas	2
3.3 Palveluseteli	2
3.4 Palvelusetelituottaja	3
3.5 Alihankkijat	3
3.6 Omavastuu	3
3.7 Enimmäishinta	4
3.8 Lisäpalvelut	4
3.9 Palvelusetelijärjestelmä	4
4 Taloushallinto	4
5 Verotus	5
6 Palvelusetelitoimintamalli ja osapuolten vastuut	6
6.1 Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä	6
6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta	7
6.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan	8
7 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset.....	9
7.1 Yleiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle	9
7.2 Tilaajavastuulain mukaiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle	10
7.3 Asiakastietolain mukaiset vaatimukset liittyä valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut)	11
8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito.....	13
8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	13
8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito ja tavoitettavuus	14
9 Palveluntuotannon päättymisen	14
9.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen	14
9.2 Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen	16
PALVELUKOHTAINEN OSA	17
10 Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona ja sen tavoitteet	17
11 Palvelujen hinnoittelu	18

11.1	Palvelusetelin arvo	18
11.2	Hinnoittelun periaatteet	19
12	Palvelusetelituottajan soveltuvuus	20
12.1	Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset ehdot	20
12.2	Henkilöstöä koskevat vaatimukset	22
12.3	Täydennyskoulutusvaatimus	23
12.4	Muut vaatimukset	23
13	Palvelusetelituottajana toimiminen.....	24
13.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	25
13.2	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja salassapito	26
13.3	Palautteet ja reklamaatiot	27
14	Palvelun laatu	28
14.1	Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta	28
14.2	Seuraamukset käsikirjan ehtojen rikkomisesta	29
Liite 1:	Tietosuoja ja salassapitoliite	31

YLEINEN OSA

1 Johdanto

Palvelusetelien käyttöä säätelee Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) (palvelusetelilaki). Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvissa sosiaali- ja terveystalveissa silloin, kun palvelun tuottaa yksityinen palveluntuottaja.

Hakeutuessaan Palvelusetelituottajaksi yritys, järjestö, yhteisö tai itsenäinen ammatinharjoittaja hyväksyy tämän käsikirjan sekä niiden palvelusetelikohtaisten osien ehdot, joiden mukaisesti Palvelusetelituottajaksi se hakeutuu. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan käsikirjassa asetettuja ehtoja ja velvoitteita.

Palvelusetelijärjestelmässä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi Asiakkaan palvelusta sovittaessa. Asiakas valitsee hyväksytyjen Palvelusetelituottajien joukosta Palvelusetelituottajan ja sopii palvelun toteuttamisesta Palvelusetelituottajan kanssa. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat palvelusetelilain lisäksi kuttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

2 Käsikirjan rooli, soveltamisala ja sitovuus

Käsikirja ja sen liitteet koskevat hyväksytyin Palvelusetelituottajan Asiakkailla tuottamia palveluja.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja hakeutuessaan PSOP-järjestelmässä Palvelusetelituottajaksi. Käsikirja koostuu yleisestä osasta, palvelukohtaisesta osasta sekä liitteistä.

Yleisessä osassa kuvataan palvelusetelitoiminnan yleiset periaatteet ja osapuolten vastuut.

Palvelukohtaisessa osassa määritellään palvelusetelipalvelun sisältö, Palvelusetelituottajaa koskevat palvelukohtaiset vaatimukset sekä palvelun toteuttamisen ehdot.

Liitteissä täsmennetään erikseen määritellyt täydentävät ehdot ja tiedot.

Käsikirjassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asettaa Palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset. Käsikirjassa määritellään mm. Palvelusetelituottajan soveltuvuuteen,

tuotettavien palvelujen sisältöön ja Palvelusetelituottajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluseteliin perustuvassa palveluntuotannossa noudatetaan ensisijaisesti käsikirjaa.

Riippumatta Palvelusetelikäsikirjaan kuuluvien asiakirjojen soveltamisjärjestyksestä muutoin, Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä on sovellettava aina ensisijaisesti Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän käsikirjaan myös sen julkaisemisen jälkeen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa tarvittaessa Palvelusetelituottajalle vähintään 30 päivää aikaa mukauttaa toimintansa käsikirjan muutosten mukaiseksi, ellei muutoksen luonne tai asiakas- ja palveluturvallisuuteen liittyvä syy edellytä lyhyempää määräaikaa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista kirjallisesti Palvelusetelituottajalle välittömästi niiden tekemisen jälkeen. Mikäli Palvelusetelituottaja ei halua sitoutua muuttuneen käsikirjan sisältöön, sen tulee ilmoittaa siitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen tiedoksiannon ajankohdasta. Mikäli Palvelusetelituottaja ei toimita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, sen katsotaan sitoutuneen muutettuun käsikirjaan muutosilmoituksessa ilmoitetusta ajankohdasta lukien.

3 Keskeiset käsitteet

3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevaa tahoa ja Palvelusetelin myöntäjää, jäljempänä "Hyvinvointialue".

3.2 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua Asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle Hyvinvointialue on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille.

3.3 Palveluseteli

Palveluseteli tarkoittaa **sitoumusta**, jonka Hyvinvointialue myöntää sosiaali- ja terveyspalvelun saavalle Asiakkaalle. Myönnettyllä Palvelusetelillä Hyvinvointialue sitoutuu korvaamaan Palvelusetelituottajan Asiakkaalle antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.

Hyvinvointialueen edustaja arvioi palvelun tarpeen, jonka perusteella päätetään Palvelusetelillä myönnettävät palvelut. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto Hyvinvointialueen tuottamille ja ostopalveluna hankituille palveluille.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole lainmukaista oikeutta vaatia palvelun järjestämistä Palvelusetelillä.

Palvelusetelin arvo on Hyvinvointialueen maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on Hyvinvointialueen päätösvaltaisen toimielimen kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukainen.

Palvelusetelin täsmällinen voimassaoloaika ilmoitetaan kussakin Palvelusetelissä erikseen.

3.4 Palvelusetelituottaja

Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntarjoajaa, joka täyttää kyseistä toimintaa säätelevän lain sekä tässä käsikirjassa asetetut vaatimukset ja joka on hyväksytty Hyvinvointialueen toimesta Palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelituottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka Hyvinvointialue on hyväksynyt Palvelusetelituottajaksi.

3.5 Alihankkijat

Jos Palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankintaa, alihankkijoille asetettavat vaatimukset ovat samat kuin Palvelusetelituottajalle asetetut. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista Asiakkaalle. Lisäksi Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen alihankkijalla on Palvelun tuottamiseen mahdollisesti tarvittavat luvat.

3.6 Omavastuu

Omavastuulla tarkoitetaan sitä osuutta Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Hyvinvointialueen myöntämän Palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää Asiakkaan maksettavaksi. Palvelusetelituottaja laskuttaa Omavastuun Asiakkaalta. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksulain (734/1992) mukaista maksukattoa. Palvelusetelipalvelut ovat pääsääntöisesti omavastuullisia. Palvelu voi kuitenkin olla omavastuuton, mikäli siitä

säädetään lainsäädännössä tai jos Hyvinvointialueen päätösvaltainen toimielin on asiasta erikseen päättänyt.

3.7 Enimmäishinta

Enimmäishinta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen tietyissä palvelusetelipalveluissa asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää.

3.8 Lisäpalvelut

Lisäpalveluilla tarkoitetaan Palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka Asiakas hankkii omaehtoisesti, ja myös maksaa ne itse. Asiakkaalle on Palvelusetelituottajan toimesta kaikissa tilanteissa selkokielellisesti kerrottava mahdollisuus käyttää julkisesti rahoitettuja palveluja (=Palvelusetelin kattama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman Lisäpalvelun suhde julkisesti rahoitettuihin palveluihin.

3.9 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Hyvinvointialue hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseteleiden myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä Hyvinvointialueella on käytössä Kuntien Tiera Oy:n ylläpitämä PSOP-järjestelmä (Parastapalvelua.fi – Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä).

4 Taloushallinto

Palvelusetelituottajalle maksettava korvaus muodostuu hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti, joista Palvelusetelijärjestelmä muodostaa kuukausittain Palvelusetelituottajakohtaisen tilitysaineiston.

Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa Palvelusetelituottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palvelusetelijärjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen Palvelusetelituottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivänä. Hyvinvointialue pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Tilityksen edellytyksenä on, että;

- Palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu Palvelusetelijärjestelmään,
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu, ja
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu Palvelusetelijärjestelmään ja tapahtumat ovat Hyvinvointialueen puolesta hyväksytty.

Palvelusetelituottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palvelusetelituottaja saa halutesaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäväksi Hyvinvointialueen talousjärjestelmään.) Palvelusetelituottaja voi kirjata Palvelusetelijärjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Omavastuullisissa palvelusetelipalveluissa Asiakasta Palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mikäli Asiakas ei pysty suoriutumaan Palvelusetelituottajalle maksettavasta Omavastuuosuudesta, tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta Hyvinvointialueelle, palvelun myöntäneeseen tahoon.

Mikäli Asiakas on tilannut Palvelusetelituottajalta Lisäpalveluita, niiden laskuttaminen tapahtuu Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Hyvinvointialue voi periä Palvelusetelituottajalta takaisin palvelusta maksetun korvauksen, mikäli palvelua ei ole toteutettu tämän käsikirjan ehtojen mukaisesti.

Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta Palvelusetelituottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Hinnanmuutosilmoitus on toimitettava Hyvinvointialueelle vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos tulee voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana Palvelusetelituottajan on mahdollista tehdä enintään yksi (1) hinnan nostaminen. Palvelun hinta ei kuitenkaan voi ylittää Hyvinvointialueen määrittämää enimmäishintaa.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia enintään kolme (3) kertaa kalenterivuoden aikana. Jos Palvelusetelituottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamiaan hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä Hyvinvointialueelle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus tulee voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos tulee voimaan aina kalenterikuukauden alusta.

Palvelusetelituottajan tulee aina tiedottaa muuttuneesta hinnasta palveluseteliasiakkaitaan.

5 Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että

Palveluseteli;

- on myönnetty selvästi määriteltuihin palveluihin,
- se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle, ja
- ei ole suoraan Asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittäisi.

Palveluseteliä käytettäessä Asiakkaan Omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Lisätietoja on osoitteessa www.vero.fi.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1993/1501) 34 § mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

Arvonlisäverolain 35 § mukaan 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, Hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka voimassa olevan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukainen hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan Arvonlisäverolain 38 § mukaan 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 huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

6 Palvelusetelitoimintamalli ja osapuolten vastuut

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. palvelusetelitoimintamallin, johon Hyvinvointialue, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

6.1 Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä

Hyvinvointialue;

- laatii käsikirjan, julkaisee sen ja ylläpitää sitä toimintaympäristön muuttuessa,
- hyväksyy käsikirjan ehdot täyttävät Palvelusetelituottajat,

- maksaa Palvelusetelituottajille niiden tuottamista palveluista enintään Asiakkaalle myönnetyn Palvelusetelin arvon verran,
- valvoo Palvelusetelituottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän,
- arvioi soveltuuko Palveluseteli Asiakkaan tarpeen toteuttamiseen,
- myöntää Asiakkaalle Palvelusetelin, mutta ei osoita Asiakkaita Palvelusetelituottajalle,
- ylläpitää luetteloa hyväksytyistä Palvelusetelituottajista, ja
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa.

Hyvinvointialue päättää milloin länsiusimaalainen Asiakas on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) 27 ja 28 § mukaisesti Hyvinvointialueen puolesta Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

6.2 Palvelusetelituottaja vastaa palveluntuotannosta

Palvelusetelituottaja;

- hakeutuu Palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimuksiin,
- sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset sekä muut soveltuvan lainsäädännön vaatimukset,
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saataavuus) Hyvinvointialueen osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä,
- määrittelee itse, millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen maantieteellisellä alueella tuottaa palvelua, sekä ilmoittaa ja pitää ajan tasalla Palvelusetelijärjestelmässä tiedot niistä alueista, joilla se tuottaa palvelua,
- tekee Asiakkaan kanssa palvelua koskevan sopimuksen, jonka ehtojen tulee olla kuluttajaoikeuden mukaiset, ja huolehtii, että sopimuksen sisältö on asianmukaisesti dokumentoitu,

- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun Palvelusetelille määritellyissä rajoissa,
- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti,
- laskuttaa Palvelusetelijärjestelmässä ilmoittamansa hinnan Hyvinvointialueelta sekä tarvittaessa Omavastuuosuuden Asiakkaalta,
- saa Hyvinvointialueelta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta, ja
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Hyvinvointialueelle irtisanomisaika huomioiden.

Palvelusetelituottajia koskevia toimintamalleja kuvataan tarkemmin käsikirjan palvelukohtaisessa osassa.

6.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan

Asiakas;

- toimii Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin,
- saa Hyvinvointialueelta Palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät),
- perehtyy Hyvinvointialueen ohjeistukseen Palvelusetelin käytön osalta,
- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta,
- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa Hyvinvointialueen palvelukohtaisen ohjeistuksen mukaisesti,
- maksaa tarvittaessa Palvelusetelituottajalle Omavastuuosuuden, ja
- antaa palautetta palvelusta ensisijaisesti Palvelusetelituottajalle.

Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

7 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

7.1 Yleiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän käsikirjan mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa:

1. Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
2. J jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
3. Joka on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. Joka on ammattitoiminnassaan syylistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen; tai
5. Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumismaansa veroja tai sosiaaliturvamaksuja.

Lisäksi palvelusetelituottaja on noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset, ja on noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja -ohjeita.

Palvelusetelituottajana toimiessaan Palvelusetelituottajan tulee jatkuvasti noudattaa tätä käsikirjaa ja kaikkia muita itseään koskevia voimassa olevia säädöksiä.

Mikäli Hyvinvointialue on aikaisemmin peruuttanut Palvelusetelituottajan hyväksynnän sillä perusteella, että tämä ei ole Palvelusetelituottajana täyttänyt tässä palvelusetelikäsikirjassa asetettuja palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaisia hyväksymisen edellytyksiä, Palvelusetelituottaja tulee Hyvinvointialueen sitä erikseen pyytäessä näyttää toteen Hyvinvointialueen määrittämässä kohtuullisessa määräajassa, että havaitut puutteet on korjattu. Jos Palvelusetelituottaja ei Hyvinvointialueen kirjallisesta pyynnöstä huolimatta esitä määräajassa riittävää selvitystä siitä, että puutteet on korjattu, eikä Hyvinvointialue näin ollen pysty varmistumaan siitä, että Palvelusetelituottajalle asetetut hyväksymisen edellytykset täyty, Hyvinvointialueella on oikeus hylätä palveluntuottajan uusi hyväksymishakemus.

Jos Palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan Alihankintaa, Alihankkijoille asetettavat vaatimukset ovat samat kuin Palvelusetelituottajalle asetetut. Palvelusetelituottaja vastaa Alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa Alihankkijan aiheuttamista vahingoista Asiakkaalle.

7.2 Tilaajavastuulain mukaiset edellytykset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että Palvelusetelituottaja on joko liittynyt **Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani - palveluun** TAI toimittaa vastaavat selvitykset alla luetelluista vaatimuksista.

Luotettava Kumppani -palveluun liittyminen on maksullista, mutta helpottaa Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, koska tilaajavastuulain (1233/2006) mukaiset tiedot ovat tällöin ajantasaisesti saatavilla ja siirtyvät Palvelusetelijärjestelmään (PSOP) ilman erillisten selvitysten toimittamista (lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>).

Vaihtoehtoisesti Palvelusetelituottaja voi lisäämällä vaadittuja liitteitä PSOP-järjestelmässä todistaa, että on tilaajavastuulain mukaisesti:

- a) merkitty **ennakkoperintärekisteriin**,
- b) merkitty **työnantajarekisteriin**, tai toimittanut hyväksyttävät selvitykset rekisteröimättömyyden perusteista (esim. ei palkattua työvoimaa tai vain yksi työntekijä),
- c) merkitty **arvonlisäverollisten rekisteriin**, tai toimittanut hyväksyttävät perusteet rekisteröimättömyyden syistä (esim. arvonlisäverolain (1501/1993) mukainen vähäinen liiketoiminta, sosiaalihuollon palvelut tai terveyden- ja sairaanhoitopalvelut),
- d) rekisteröitynyt **kaupparekisteriin**. Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä elinkeinonharjoittajaa tai yritystä, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava hyväksyttävät selvitykset rekisteröimättömyyden perusteista (esim. säätiörekisterissä oleva säätiö tai kaupparekisterilain (564/2023) mukaiset tietynlaiset yksityiset elinkeinoharjoittajat),
- e) tehnyt voimassa olevan sopimuksen **työterveyshuollon** järjestämisestä työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaisesti, tai

- jos ei ole palkattua työvoimaa toimittanut vapaamuotoisen ilmoituksen siitä,
- f) hankkinut tässä käsikirjassa kuvattua **toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen**, joka korvaa ainakin Asiakkaalle ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle aiheutuneita välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa niin kauan kuin Palvelusetelituottaja tuottaa käsikirjan mukaista palvelua. Mikäli vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita välittömiä vahinkoja, vastaa Palvelusetelituottaja vahingoista ylimenevältä osalta,
 - g) huolehtinut **verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta**. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma, jota Palvelusetelituottaja myös noudattaa,
 - h) huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta (**Tyel-vakuutusote** ja **Yel-vakuutustodistus**) tai toimittaa hyväksyttävät perusteet puuttuvan työntekijän eläkelain (395/2006) mukaisen vakuutusotteen (esim. ei palkattua työvoimaa) tai yrittäjän eläkelain (1272/2006) mukaisen vakuutustodistuksen (esim. vähäinen työtulo tai vanhuuseläke) syistä. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma, jota Palvelusetelituottaja myös noudattaa, ja
 - i) työnantajana noudattanut työsuhteissa **työehtosopimusta** tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot, tai jos ei ole palkattua työvoimaa toimittanut vapaamuotoisen ilmoituksen siitä.

Tilaajavastuulain mukaiset tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla hakeutuessa palvelusetelituottajaksi kolmea kuukautta vanhempia ja erikseen lisätyt liitteet tulee päivittää PSOP-järjestelmässä vähintään kerran vuodessa.

7.3 Asiakastietolain mukaiset vaatimukset liittyä valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut)

Mikäli tuotetussa palvelusetelipalvelussa syntyy **sosiaalihuollon asiakastietoa**, Palvelusetelituottajalta edellytetään, että sillä on viimeistään 1.9.2026 käytössään oma tai yhteisliittymismallin mukainen Kelan

Kanta-palveluihin yhteensopiva sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, joka täyttää voimassa olevan lainsäädännön (etenkin Asiakastietolaki 703/2023) sekä Kanta-palveluiden ja viranomaisen asettamat vaatimukset. Asiakastietojärjestelmän tulee mahdollistaa sosiaalihuollon asiakastietojen asianmukainen kirjaaminen ja tallentaminen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon Hyvinvointialueen rekisteriin.

Palvelusetelituottaja on velvollinen liittymään kansallisten määräysten mukaisesti **Kanta-palvelujen käyttäjäksi** ja **tallentamaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjat Kanta-palveluihin** viimeistään 1.9.2026. Hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle asiakaskohtaisen **sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeuden**, joka mahdollistaa hoidon toteuttamista varten tarpeellisen asiakastietojen näkyvyyden ja tallentamisen **Hyvinvointialueen rekisteriin**. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan myös tämän käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ja/ tai Hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaista ohjeistusta esim. rekisterinkäyttöoikeuden käyttämiseen ja Kanta-palvelujen käyttöön liittyen.

Mikäli sosiaalipalvelujen yhteydessä annettavan terveydenhuollon palveluun liittyen syntyy **potilastietoa**, Palvelusetelituottajalta edellytetään, että sillä on viimeistään 1.3.2027 käytössään oma tai yhteisliittymismallin mukainen Kelan **Kanta-palveluihin yhteensopiva terveydenhuollon potilastietojärjestelmä**, joka täyttää voimassa olevan lainsäädännön (etenkin Asiakastietolaki 703/2023) sekä Kanta-palveluiden ja viranomaisen asettamat vaatimukset. Potilastietojärjestelmän tulee mahdollistaa potilastietojen asianmukainen kirjaaminen ja tallentaminen terveydenhuollon potilastietovarantoon Hyvinvointialueen rekisteriin.

Palvelusetelituottaja on velvollinen liittymään kansallisten määräysten mukaisesti **Kanta-palvelujen käyttäjäksi** ja **tallentamaan potilastiedot Kanta-palveluihin** viimeistään 1.3.2027. Hyvinvointialue mahdollistaa hoidon toteuttamista varten tarpeellisen potilastiedon näkyvyyden ja tallentamisen **Hyvinvointialueen rekisteriin**. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan myös tämän käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ja/ tai Hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaista ohjeistusta esim. ostopalveluvaltuutuksen käyttämiseen ja Kanta-palvelujen käyttöön liittyen.

8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito

8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu Palvelusetelijärjestelmän (PSOP, parastapalvelua.fi) kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Tarkemmat ohjeet Palvelusetelijärjestelmän käytöstä löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta.

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Hyvinvointialueen käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottaja vahvistaa PSOP-järjestelmässä, että se sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

Hyvinvointialue hyväksyy ne Palvelusetelituottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset, palveluun liittyvän lainsäädännön vaatimukset sekä Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset.

Hyvinvointialue tekee päätöksen Palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta.

Hyväksyttäessä Palvelusetelituottajaksi, Palvelusetelituottaja sitoutuu tarjoamaan käsikirjan mukaisia palveluita. Hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen Palvelusetelillä, jolloin Palvelusetelituottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat erikseen ilmoitettavana ajankohtana.

Palvelusetelituottaja ei voi siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana kolmannelle osapuolelle. Y-tunnuksen muuttuessa tulee tehdä uusi hakemus Palvelusetelituottajaksi PSOP-järjestelmässä ja pyytää edellisen hyväksynnän peruuttamista sähköpostitse (psophankinta@luvn.fi). Palvelusetelituottajan on ilmoitettava Hyvinvointialueelle hyvissä ajoin etukäteen suunnitteilla olevista merkittävistä muutoksista toiminnassaan tai yrittäjäyrityksensä, jotka voivat vaikuttaa Palvelusetelituottajan edellytyksiin tuottaa palvelusetelipalvelua tai niihin tietoihin, joiden perusteella se on hyväksytty Palvelusetelituottajaksi (hankinta@luvn.fi).

8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito ja tavoitettavuus

Palvelusetelituottajan yhteystiedot, palvelua koskevat tiedot sekä hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että edellä mainitut tiedot ovat ajan tasalla Palvelusetelijärjestelmässä (PSOP).

Palvelusetelituottajan on päivitettävä Palvelusetelijärjestelmään tässä käsikirjassa edellytetyt liitteet vähintään kerran vuodessa, ellei käsikirjan palvelukohtaisessa osassa ole liitteittäin tai muutoin tarkemmin määritelty päivitysten ajankohtaa tai tiheyttä.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että se on Palvelusetelijärjestelmään ilmoitettujen yhteystietojen kautta tavoitettavissa Hyvinvointialueen yhteydenottoa varten kohtuullisessa ajassa.

Mikäli Palvelusetelituottajan Y-tunnus muuttuu, tulee Palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen Palvelusetelijärjestelmään uudella Y-tunnuksella.

9 Palveluntuotannon päättymisen

9.1 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueen yhteyshenkilölle sekä osoitteeseen psophankinta@luvn.fi kirjallisen ilmoituksen toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyynnön. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelun piirissä olevien Asiakkaidensa Palvelusetelillä tehtävät toimenpiteet valmiiksi.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottaja hyväksytyjen Palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi päätöksen teon jälkeen, jos hallintolain (434/2003) 49 §:n mukaisesti Palvelusetelituottajan hyväksymisen perumista koskeva päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanoa ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Tällaisesta tilanteesta voi olla kyse esimerkiksi mikäli:

- Palvelusetelituottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakasturvallisuutta tai palvelun laatua koskevia vaatimuksia;
- Laissa ja käsikirjassa asetetut vaatimukset Palvelusetelituottajan hyväksymiselle eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei Hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta korjaa toimintaansa Hyvinvointialueen erikseen määrittämässä kohtuullisessa määräajassa siten, että se täyttäisi palvelusetelikäsikirjassa asetettuja vaatimuksia (esim. kohdan 8.2 mukaisia velvollisuuksia Palvelusetelituottajan tietojen ylläpidosta ja tavoitettavuudesta);
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syylistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
- Rekisteröintiviranomainen on poistanut tai muuttanut palveluntuottajan tai palveluyksikön rekisteröinnin taikka kieltänyt toiminnan;
- Palvelusetelituottajan itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta on rajoitettu tai se on poistettu;
- Palvelusetelituottaja taikka sen johtoon kuuluva henkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa;
- Palvelusetelituottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen eikä sillä ole voimassa olevaa maksujärjestelyä verojen maksamiseksi;
- Palvelusetelituottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä Hyvinvointialueelle tai Asiakkaalle;
- Palvelusetelituottaja on tuottanut palvelua Asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti; tai
- Palvelusetelituottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa hyväksyntä Palvelusetelituottajaksi, jos Palvelusetelituottaja rikkoo lakia, viranomaismääräyksiä, rekisteröinnin edellytyksiä tai tämän käsikirjan ehtoja, asiakas- tai potilasturvallisuus vaarantuu, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukainen ilmoitusvelvollisuus tai muu ilmoitusvelvollisuus laiminlyödään taikka kyseessä on muu olennainen virhe tai puute palvelun tuottamisessa. Peruuttaminen tehdään kirjallisesti.

Hyvinvointialue saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos Palvelusetelituottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai palvelun

suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa Palvelusetelituottajan täyttävän käsikirjan mukaisia velvoitteita.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyntä välittömästi tai asettamassaan määräajassa, jos asiakas- tai potilasturvallisuus on vaarantunut tai palvelun jatkaminen muutoin aiheuttaisi olennaisen riskin Asiakkaalle, Hyvinvointialueelle tai palvelun lainmukaiselle järjestämiselle.

Jos Hyvinvointialue peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Hyväksynnän peruuttamistilanteessa Palvelusetelituottajan tulee yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa tarvittaessa myötävaikuttaa asiakkaiden palvelujen hallittuun siirtämiseen ja palvelujen jatkuvuuden turvaamiseen kohtuullisessa ajassa. Palvelusetelituottajan tulee luovuttaa siirtymisen toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja asiakirjat ilman aiheetonta viivytystä. Hyvinvointialue tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

9.2 Asiakastietojen arkistointi palvelun päättymisen jälkeen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on asiakasaineiston rekisterinpitäjä ja vastuussa tiedon säilyvyydestä. Palvelun päättyessä Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueelle kaikki Asiakasta koskevat kirjaukset ja asiakirjat. Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat poistetaan Palvelusetelituottajan omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun ne ovat toimitettu Hyvinvointialueelle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelusetelituottajan liittyttyä kansallisten määräysten mukaisesti Kanta-palveluiden käyttäjäksi Kanta-palveluihin yhteensopivalla asiakas- ja potilastietojärjestelmällä, Hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle oikeuden tallentaa palvelusetelipalvelun tuottamisen yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilastiedot suoraan Hyvinvointialueen rekisteriin. Hyvinvointialueen rekisteriin tallennettuja asiakas- ja potilastietoja ei tarvitse toimittaa Hyvinvointialueelle erikseen arkistoitavaksi, sillä ne arkistoituvat suoraan Hyvinvointialueen rekisteriin kansallisessa asiakas- ja potilastietovarannossa.

Lisäpalvelujen asiakastiedot

Jos Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa muusta kuin tässä käsikirjassa määritellystä palvelusta, vastaa Palvelusetelituottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään Asiakastiedoista Palvelusetelituottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

PALVELUKOHTAINEN OSA

10 Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona ja sen tavoitteet

Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona (jatkossa Palveluseteli) voidaan myöntää omaishoidettavalle omaishoitajan lakisääteisten vapaiden (Omaishoitolaki 937/2005, §4) mahdollistamiseksi. Palveluseteli voidaan myöntää hoivapalveluihin, jotka tuotetaan omaishoidettavalle henkilölle hänen kotiinsa. Palveluseteli on yksi mahdollinen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omaishoitajan vapaan järjestämisen tapa.

Yleisesti palvelusetelivaihtoehto soveltuu Asiakkaille,

- jotka täyttävät omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja
- joilla on kykyä itsenäisesti tai omaisen tukemana valita Palveluseteli-tuottaja ja
- joilla on kykyä itsenäisesti tai omaisen tukemana sopia sekä noudattaa sopimusta palvelun käytöstä ja peruutusehdoista Palveluseteli-tuottajan kanssa.

Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona voi soveltua tilanteisiin joissa

- Asiakas ja omaishoitaja toivovat palveluja kotiin ja
- tarjottavat palvelut ovat Asiakkaan edun mukaisia sekä terveyden ja turvallisuuden kannalta riittäviä palveluja omaishoitajan vapaan aikana

Palveluseteli ei ole Asiakkaalle subjektiivinen oikeus. Hyvinvointialueen työntekijä huolehtii, että Palveluseteli on omaishoitotilanteessa tarkoituksenmukainen ja omaishoidettavan edun mukainen sekä Asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

Palvelusetelillä voi hankkia omaishoidettavalle henkilölle hoivapalveluja yksityisiltä sosiaalipalvelujen tuottajilta. Palvelusetelituottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja muutoin tekisi. Palvelusetelillä voi hankkia asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaista hoivaa ja huolenpitoa, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa sekä muuta omaishoidettavan päivittäistä suoriutumista tukevaa toimintaa.

Palveluun voi sisältyä avustamista, ohjaamista tai valvontaa päivittäisissä toimissa, esimerkiksi ruokailussa tai ruuan valmistuksessa sekä liikkumisessa ja hygienian hoidossa. Palveluun voi sisältyä hoivan ohella Asiakkaan

avustamista ulkoilussa tai asiainnissa kodin ulkopuolella tai kodin askareita arjen tueksi.

Palveluseteliä ei ole ensisijaisesti tarkoitettu kotisairaanhoidon mutta palveluun voi sisältyä myös lääkehoidon toteuttamista tai muita terveyden- ja sairaanhoidollisia tehtäviä, mikäli Palvelusetelituottajalla on lupa/rekisteröinti yksityisten terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen ja palvelua toteuttavalla henkilöstöllä on ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat.

Palvelusetelillä ei voi ostaa palveluja omaishoidettavan ollessa hoidossa sairaalassa tai lyhytaikaishoitopaikassa. Palveluseteleillä voi ostaa ainoastaan palveluja, ei tuotteita tai pelkkää kuljetusta. Asiakas huolehtii, että hoivassa ja huolenpidossa tarvittavia välineitä ja tarvikkeita on kotona saatavilla.

Tällä Palvelusetelillä ei voi hankkia ympärivuorokautista palvelua. Kokonaisen vuorokauden mittaisena omaishoitajan vapaan aikainen hoito voidaan järjestää esimerkiksi lyhytaikaishoitona asumispalveluyksikössä tai perhekodissa.

Yksi Palveluseteli korvaa yhden omaishoitajan vapaavuorokauden. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata enintään kolme (3) vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Hyvinvointialueen työntekijä sopii Asiakkaan ja omaishoitajan kanssa ennen Palvelusetelin myöntämistä, miltä ajanjaksolta ja montako vapaavuorokautta vaihdetaan palveluseteliin.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisena etukäteen.

Palvelusetelin voimassaolo lakkaa kuitenkin aina, jos omaishoitosopimus päättyy. Jos Asiakkaan palveluntarve muuttuu, Hyvinvointialue arvioi uudestaan, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto omaishoitajan vapaan järjestämiseen. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

11 Palvelujen hinnoittelu

11.1 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelit omaishoitajan vapaan aikaan hoitoon kotona ovat kiinteäarvoisia, joten arvo on aina sama Asiakkaan tuloista riippumatta. Palvelusetelin arvo määräytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen voimassa olevan päätöksen mukaisesti.

11.2 Hinnoittelun periaatteet

Palvelusetelijärjestelmässä on Palvelusetelituottajien ilmoittamat, Hyvinvointialueen hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot. Palvelusetelituottaja voi ilmoittaa Palvelusetelijärjestelmään ainoastaan ne palvelut, joita Asiakas voi ostaa tällä palvelusetelillä.

Hinnat sisältävät välittömän asiakastyön sekä palvelujen tuottamiseen liittyvän välillisen työn (esim. matkat, asiakastietojen kirjaaminen, hallinnolliset työt). Hinnat sisältävät myös kaikki työntekijän tarvitsemat välineet ja hygieniatuotteet. Hinnat ovat arvonnäköverottomia eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen (Arvonnäköverolaki 1501/1993, 34§ ja 37§). Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta muita maksuja tämän käsikirjan mukaisten palvelujen tuottamisesta Omavastuuosuuden lisäksi (esim. toimitusmaksut, tuotteet tai välineet).

Jos Palvelusetelituottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin asiakkaan Palvelusetelin arvo, niin Hyvinvointialue maksaa Palvelusetelituottajalle palvelusetelituottajan ilmoittaman hinnan mukaan. Hyvinvointialue ei korvaa Asiakkaalle Palvelusetelistä käyttämättä jäänyttä osuutta tai siirrä sitä seuraaviin palveluseteleihin.

Hinnat ilmoitetaan alla olevan tuotteistuksen mukaisina tuntihintoina.

- Arkisin klo 7-18
- Arkisin klo 18-22
- Arkisin klo 22-07
- Lauantaisin klo 7-18
- Lauantaisin klo 18-22
- Lauantaisin klo 22-07
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7-18
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18-22
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 22-07

Mikäli Palvelusetelituottaja ei tarjoa palveluita kaikkina tuotteistuksen mukaisina aikoina, niin Palvelusetelituottaja jättää hinnoittelematta ajat, jolloin palvelua ei ole saatavilla.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Hyvinvointialuetta Asiakkaalle tuottamistaan palveluista toteutuneen käyntitapahtuman tosiasiallisen keston mukaisesti.

Hinnanmuutoksia koskeva ohjeistus on kohdassa 3.9. (Taloushallinto). Palvelusetelijärjestelmässä tulee olla aina ajantasaiset hinnat. Hinnanmuutosilmoitukset on toimitettava ennakoon Hyvinvointialueelle sekä Ikääntyneiden palveluihin että Vammaispalveluihin:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Ikääntyneiden palvelut
Seniori-Info /omaishoidon tuki
Karvasmäentie 6, 02740 Espoo

ja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Vammaispalvelut
Kamreerintie 2A, 4krs
02770 Espoo

12 Palvelusetelituottajan soveltuvuus

12.1 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset ehdot

Palvelusetelituottajan tulee täyttää laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) asetetut vaatimukset.

Kaikki Palvelusetelituottajat ovat yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia, joilla on yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti kotihoitoon ja ovat aluehallintoviraston ja Valviran ylläpitämässä yhteisessä Soteri-rekisterissä. Palvelusetelituottajalla täytyy olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveystieteen korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 46a§). Vastuuhenkilön korkeakoulututkinnon edellytyksestä voidaan poiketa pienimuotoisten kotihoitoyritysten kohdalla, joiden vastuuhenkilönä voi toimia myös lähihoitaja. Tällöin yksikössä voi työskennellä lähtökohtaisesti korkeintaan kolme työntekijää vastuuhenkilö mukaan lukien. Yhdelle vastuuhenkilölle määritellyn toiminta-alueen, palveluiden tai henkilökunnan määrän tulee olla sellainen, että vastuuhenkilö voi tosiasiallisesti vastata toiminnan laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Mikäli Palvelusetelituottajalla on lisäksi aluehallintoviraston/Valviran rekisteröinti yksityisten terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen, Palvelusetelituottaja voi tarjota myös Terveydenhuoltolain 1326/2010 25 §:ssä tarkoitettua kotisairaanhoidtoa (esim. lääkehoitoon osallistuminen). Jos terveydenhuollon palveluja annetaan itsenäisenä ammatinharjoittajana Y-tunnuksella, riittää että Palvelusetelituottaja on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen aluehallintovirastoon/Valviralle ja saanut siitä päätöksen. Mikäli Palvelusetelituottaja tarjoaa terveydenhuollon palveluja,

- toiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus.

- Palvelusetelituottajalla tulee olla lupaviranomaisen hyväksymä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, joka vastaa siitä, että toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Vastaavana johtajana voi toimia lailistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on hyväksytty Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa terveydenhuollon ammattihenkilörekisterissä JulkiTerhikissä. Vastaavan johtajan koulutustason ja kokemuksen pitää vastata tarjottavien palvelujen tasoa.
- Palvelusetelituottajalla tulee olla nimettynä vastuusairaanhoidtaja.
- Palvelusetelituottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman STM:n oppaan "Turvallinen lääkehoito" mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma on päivitettävä vuosittain sekä sen hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri.

Kaikilla Palvelusetelituottajilla täytyy olla laadittuna kirjallinen ja ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan suunnitellut menettelytavat palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa Valviran ohjeistuksen mukaisesti tai aina tilanteen muuttuessa. Palvelusetelituottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja yksikön omavonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:ssä säädettyä ilmoitusvelvollisuutta. Palvelusetelituottajan on viipymättä ilmoitettava Hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijansa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä sellaiset puutteet, joita palvelusetelituottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavallinnallisin toimin. Palvelusetelituottajan tulee lisäksi huolehtia siitä, että myös sen henkilöstö tuntee ja noudattaa valvontalain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

Palvelusetelituottajalla ei välttämättä tarvitse olla käytössään toimitiloja, sillä palvelut tuotetaan Asiakkaan kotiin.

Palveluseteli on tarkoitettu kaiken ikäisille omaishoidettaville. Palvelusetelituottaja voi tarjota palvelua kaikille ikäryhmille tai kohdennetulle ikäryhmälle.

12.2 Henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti palveluntuotantoon soveltuva.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava palkkaamansa henkilökunnan kelpoisuuden selvittämisestä ja siitä, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määriteltävä tarkasti. Henkilökunnan osaamisen tulee olla Asiakkaan palvelun tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön Asiakkaan ja omaisen kanssa. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatissa toimimisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa 817/2015. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatissa toimimisesta säädetään laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994.

Palvelua voivat toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka on rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin JulkiTerhikkiin ja/tai JulkiSuosikkiin. Lisäksi koulutetut hoivaavustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat, jotka eivät ole JulkiTerhikissä/JulkiSuosikissa, voivat toteuttaa palvelusetelipalvelua tietyin rajoituksin (ks. jäljempänä).

Kotisairaanhoidtoa voivat toteuttaa vain sosiaali- ja terveydenhuollon laillistetut tai nimikesuojatut ammattihenkilöt (esim. lääkehoitoon osallistuminen). Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat.

Hoiva-avustaja voi toteuttaa palvelua suoritettuaan hyväksytysti hoivaavustajan ammatillisen tutkinnon 60 osaamispisteen laajuisen kokonaisuuden. Tutkinto tulee olla suoritettuna kokonaan. Hoiva-avustajaa ei katsota sosiaali- ja terveystalouden ammattihenkilöksi. Palvelusetelituottajalla on vastuu arvioida hoiva-avustajan ammatillinen osaaminen annettuihin tehtäviin. Asiakkaan suihkutusta katsotaan hoivan ja huolenpidon tehtäväksi, joka tulee suorittaa sosiaali- ja terveystalouden ammattihenkilön toimesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija, joka on suorittanut 2/3 laillistetun ammattihenkilön tai nimikesuojatun ammattihenkilön opinnoista, voi tilapäisesti toimia sijaisena. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään. Palvelusetelituottaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet sekä määrittelee opiskelijan tehtävät, vastuut, toiminnan rajat ja muut velvoitteet riittävän tarkasti. Sijaista ei voida laittaa tekemään yksin työtehtäviä, joihin hänellä ei ole osaamista tai jos osaamista ei ole varmistettu. Palvelusetelituottajan on kirjallisesti nimettävä ohjaaja sijaisena toimivalle opiskelijalle. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, työnantajan on itse arvioitava em. seikat.

Työharjoittelussa oleva opiskelija ei voi tehdä asiakaskäyntejä itsenäisesti. Palvelusetelituottajan on kirjallisesti nimettävä ohjaaja työharjoittelussa olevalle opiskelijalle. Palvelusetelituottajan vastuulla on työharjoittelijaopiskelijan osaamisen arvioiminen, varmistaminen, perehdyttäminen sekä ohjaaminen. Palvelusetelituottaja voi osoittaa hänelle sellaisia työtehtäviä, joihin hän on saanut huolellisen perehdytyksen ja joista hän suoriutuu oman osaamisensa mukaisesti.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan palkkaamansa henkilöstön tiedot JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista sekä varmistamaan hoiva-avustajien ja opiskelijoiden osalta, että opinnot on suoritettu hyväksytysti.

Palvelusetelituottaja sitoutuu selvittämään iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöidensä rikostaustan (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §28) ja/tai selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 §3), sekä pitämään kirjaa tarkistamistaan rikosrekisteriotteista.

Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaalla on oikeus saada palvelua äidinkiellensä mukaisesti suomen tai ruotsin kielellä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijällä on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

12.3 Täydennyskoulutusvaatimus

Täydennyskoulutusvaatimus koskee kaikkia Palvelusetelituottajia. Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelusetelituottajille voidaan tarjota mahdollisuuksia osallistua Hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumista ei korvata Palvelusetelituottajalle.

12.4 Muut vaatimukset

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Palvelusetelijärjestelmässä (Hinnaston Lisätiedot -kohdassa) seuraavat asiakkaille näkyviin tulevat tiedot:

- millä kielillä palvelua on tarjolla
- minkä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnan/kuntien alueella palvelua on tarjolla.
- tuottaako kotisairaanhoidon palveluja

Hinnaston lisätietoihin kirjataan ainoastaan nämä tiedot seuraavan esimerkin mukaisesti.

*Esimerkki: Palvelukielet: suomi, ruotsi
Toiminta-alue (AVIN rekisteröinnin mukaan): koko hyvinvointialue
Kotisairaanhoidon palvelut, esim. lääkehoito (kyllä / ei): kyllä*

Kohdassa 5 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) mainittujen selvitysten lisäksi Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Palvelusetelijärjestelmään seuraavat voimassa olevat asiakirjat ilmoittautumisen yhteydessä sekä aina jos tietoihin on tullut muutoksia:

- aluehallintoviraston/Valviran rekisteröinti yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen
- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- tietosuojaseloste
- vastuuhenkilön tutkintotodistus
- ajantasainen listaus Palvelusetelituottajan käyttämistä alihankkijoista (dokumentti nimetään Yrityksen nimi_Alihankkijat_pvm)

Mikäli Palvelusetelituottaja tuottaa myös kotisairaanhoidon palveluja, järjestelmään tulee toimittaa lisäksi

- aluehallintoviraston/Valviran rekisteröinti yksityisen terveydenhuollon tuottamiseen
- lääkehoitosuunnitelma

13 Palvelusetelituottajana toimiminen

Palvelusetelituottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän käsikirjan mukainen. Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Palvelusetelituottaja tuottaa laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu, toivomukset ja mielipide sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu.

Palvelua tuotetaan Palvelusetelituottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

13.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan Hyvinvointialueen palveluun hyväksymistä Palvelusetelituottajista. Tuottajalistaukset ovat saatavilla kohderyhmän mukaisesti 1) lapset ja nuoret/vammaispalvelut, 2) aikuiset/vammaispalvelut sekä 3) ikääntyneet/ikäntyneiden palvelut.

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnusteen (numeron), jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa palvelusetelin tunnusteen avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä.

Palvelusetelituottaja sopii yhdessä Asiakkaan kanssa kirjallisesti palvelun sisällöstä ja toteuttamisesta siten, että se vastaa mahdollisimman hyvin Asiakkaan tarpeita. Asiakas on velvollinen palvelusta sopiessaan ilmoittamaan Palvelusetelituottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti kuntouttavalla työotteella. Asiakas tai omaishoitaja, joka on perehtynyt asiakkaan yksilöllisiin avuntarpeisiin, antaa tarvittavat hoivan ja avun tarpeita koskevat tiedot sekä ohjaa, neuvoo ja perehdyttää Palvelusetelituottajan työntekijän työtehtäviin.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta. Hyvinvointialue ei korvaa Palvelusetelituottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia, eikä vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmassa tulee Valviran antaman määräyksen (dnro V/42106/2023) mukaisesti kuvata, miten henkilöstön riittävyys varmistetaan sekä miten palvelutoiminnan jatkuvuus turvataan kaikissa tilanteissa. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata ne toimenpiteet ja toimintamallit, joilla varmistetaan, että palvelujen toteuttamiseen on Asiakkaiden palvelutarpeeseen ja asiakasmäärään nähden käytettävissä riittävästi osaavaa henkilöstöä. Suunnitelmassa tulee lisäksi kuvata ne konkreettiset menettelytavat, joilla palvelujen jatkuvuus turvataan henkilöstön poisolojen, kuten vuosilomien tai sairauspoissaolojen, aikana. Palvelusetelituottajan vastuu henkilöstön riittävydestä koskee myös palveluja, jotka Palvelusetelituottaja järjestää Alihankinnan avulla.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan väliseen palvelusopimukseen sisältyvät palvelun jatkuvuutta turvaavat menettelytavat, kuten toteutumatta jääneiden käyntien korvaamista koskevat käytännöt.

13.2 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja salassapito

Tämän kohdan velvoitteet jäävät voimaan käsikirjan voimassaolon päättymisen jälkeenkin.

Palvelusetelituottajan on täytettävä kohdassa 7 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) kuvatut asiakastietolain mukaiset vaatimukset Kanta-liittymiselle viimeistään 1.9.2026. Tämä edellyttää, että Palvelusetelituottajalla on käytössään Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, jossa on rekisterinkäyttöominaisuus. Koska asiakas valitsee palvelusetelipalvelussa lähtökohtaisesti itse Palvelusetelituottajan ja rekisterinkäyttöoikeus on asiakas-kohtainen, Palvelusetelituottajan on pyydettävä Hyvinvointialueelta rekisterinkäyttöoikeuden myöntämistä jokaisen uuden asiakkuuden osalta erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelusetelituottajan tulee kirjata asiakkaan käyntitapahtumista palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot omaan asiakastietojärjestelmäänsä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023). Käyntikohtaisista kirjauksista tulee näkyä käynnin sisältö, havainnot asiakkaan voinnin muutoksista sekä käynnin toteuttaja.

Palvelusetelijärjestelmään (PSOP) ei saa kirjoittaa mitään asiakas- tai potilastietoa, esimerkiksi tietoja fyysisestä tai psyykkisestä terveydentilasta tapahtumakirjauksia tehtäessä.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palveluntarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista Palvelusetelin myöntäneelle taholle viipymättä.

Palvelusetelituottajan on noudatettava salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Palvelusetelituottajan vastuulla on pyytää tietoturvasitoumukset kaikilta työntekijöiltään kirjallisena sekä varmistaa heidän osaamisensa liittyen kirjaamisen sisältöön.

Kun Palvelusetelituottaja tuottaa Hyvinvointialueelle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa Palvelusetelituottajan liike- ja ammattisalaisuudet viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

13.3 Palautteet ja reklamaatiot

Asiakkaat voivat antaa palautetta suoraan Palvelusetelituottajalle tai Hyvinvointialueelle.

Asiakkaan tulee esittää palaute tai reklamaatio ensisijaisesti suoraan Palvelusetelituottajalle. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaalle viiveettä, viimeistään kalenterikuukauden sisällä kirjallisesti. Asiakkaan tulee reklamoida Palvelusetelituottajalle havaitsemastaan virheestä tai palvelun viivästymisestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai viivästyksen.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:ssä mainittu muistutus Hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies).

Palvelusetelituottajan tulee välittömästi ilmoittaa Hyvinvointialueelle kirjallisesti vakavista palvelun tuottamisessa aiheutuneista vahingoista sekä Asiakkailta tulleista Palvelusetelitoimintaa koskevista reklamaatioista, valituksista tai mahdollisista muille tahoille tehdyistä hoitovahinkoiloituksista (Aluehallintovirasto, Valvira). Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

Hyvinvointialue ei vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Asiakasta reklamoinnin aiheuttaneesta tapahtumasta. Hyvinvointialue ei maksa Palvelusetelituottajalle korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio, tai maksettu korvaus voidaan periä takaisin.

Myös Hyvinvointialue voi reklamoida Palvelusetelituottajalle palvelun puutteista ja muusta sopimuksen vastaisesta toiminnasta kirjallisesti.

Palvelusetelituottaja on velvollinen vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti. Ellei reklamaatiossa ole ilmoitettu vastaus- sekä korjausaikaa, tulee Palvelusetelituottajan antaa kirjallinen vastaus sekä korjata toimintansa kohtuullisen ajan sisällä.

Hyvinvointialue voi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyitä. Palvelusetelituottaja tallentaa itse keräämänsä asiakaspalautteen ja toimittaa sen pyydettyä Hyvinvointialueelle. Palautetta tulee käyttää Palvelusetelituottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

14 Palvelun laatu

14.1 Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointialueen lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus Asiakkaan saaman palvelun laadusta. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä Palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä käsikirjan määräykset. Palvelusetelituottaja vastaa toimintansa laadusta ensisijaisesti itse.

Palvelusetelituottajan kelpoisuutta arvioidaan ja valvotaan palveluntuottajan hakeutuessa Palvelusetelituottajaksi. Arviointi tapahtuu lähetettyjen asiakirjojen ja tarvittaessa Palvelusetelituottajalle tehtävän haastattelun perusteella.

Hyvinvointialueella on oikeus saada Palvelusetelituottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palvelun asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueella on lisäksi oikeus tarkastaa Palvelusetelituottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä Palvelusetelituottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. Palvelusetelituottaja sallii Hyvinvointialueen suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Palvelusetelituottajan on myötävaikutettava ohjaus- ja valvontatoimenpiteiden toteuttamiseen ja vastattava Hyvinvointialueen tietopyyntöihin viivytyksettä. Palvelusetelituottaja on velvollinen toimittamaan Hyvinvointialueen pyynnöstä mm. seuraavia tietoja: tiedot tuotetun palvelun sisällöstä ja laadusta, henkilöstön resurssoinnista, palvelun ja hoidon organisoinnista sekä palveluihin ja hoitoon pääsyn toteutumisesta. Tietopyyntöihin vastaamisesta ei voi veloittaa.

Hyvinvointialue tekee Palvelusetelituottajille valvontaa asiakirjavalvontana sekä tarvittaessa ohjaus- ja valvontakäyntejä. Asiakirjavalvonnassa ja mahdollisilla valvontakäynneillä käydään läpi mm. henkilöstön pätevyys- ja lupatodistukset, palautteet ja reklamaatiot sekä omavalvontasuunnitelma ja laadunvalvonta. Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa Palvelusetelituottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palvelun laatua arvioidaan saatujen palautteiden, Palvelusetelituottajan asiakirjojen (esim. omavalvontasuunnitelman) ja asiakastietojärjestelmästä saatujen tietojen perusteella sekä Hyvinvointialueen asiakkaille tekemien asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Hyvinvointialue voi julkaista muun muassa internetissä palvelua koskevia sijainti-, toiminta- ja laatu-tietoja Palvelusetelituottajakohtaisesti.

Mikäli Hyvinvointialue havaitsee valvonnassa palveluntuotantoon liittyviä epäkohtia tai puutteita, Palvelusetelituottajan on Hyvinvointialueen niin vaatiessa korjattava mainittu epäkohta tai puute Hyvinvointialueen asettamassa määräajassa. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, virheet tai puutteet tulee korjata välittömästi.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti hyvinvointialueelle toiminnan ja palvelujen muutoksista sekä lopettamisesta.

14.2 Seuraamukset käsikirjan ehtojen rikkomisesta

Palvelusetelituottajan rikkoessa tämän dokumentin periaatteita, on Hyvinvointialueella oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

Huomautus

Hyvinvointialue voi antaa Palvelusetelituottajalle kirjallisen huomautuksen, jos:

- a. Palvelusetelituottajan tarjoamien palvelujen laatu poikkeaa tässä käsikirjassa määritetystä;
- b. Palvelusetelituottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- c. Palvelusetelituottaja ei osin noudata käsikirjan periaatteita.

Palvelusetelituottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan sekä raportoitava Hyvinvointialueelle korjaustoimenpiteet ja niiden edistyminen.

Varoitus

Jos Palvelusetelituottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä Hyvinvointialueen huomautuksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on Hyvinvointialueella oikeus antaa Palvelusetelituottajalle kirjallinen varoitus. Palvelusetelituottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

Seuraamusmaksu

Jos Palvelusetelituottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä Hyvinvointialueen varoituksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on Palvelusetelituottaja velvollinen maksamaan Hyvinvointialueelle seuraamusmaksun. Seuraamusmaksun suuruus on 20 % Palvelusetelituottajan edellisen kuukauden palvelusetelikorvauksista. Maksun täytäntöönpano ei edellytä vahingon toteutumista tai osoittamista.

Seuraamusmaksu on maksettava 21 päivän kuluessa Hyvinvointialueen laskussa Hyvinvointialueen osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite

TIETOSUOJA- JA SALASSAPITO- LIITE

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Versio 2, 12.9.2023

Sisällys

A. JOHDANTO	33
1. Määritelmät	33
2. Tietosuoja- ja salassapitoliihteen tausta ja tarkoitus	34
3. Alihankinta	35
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO	35
4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet	36
5. Palvelusetelituottajan tietoturvasallisuus	36
5.1. Henkilöstöturvasallisuus ja turvasallisuusselvitykset	37
5.2. Tietoaineistoturvasallisuus	38
5.3. Pääsy tiloihin	38
5.4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin	39
6. Tietoturvaloukkausten käsittely	40
7. Tietoturvasallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen	41
8. Salassapito	42
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	43
9. Henkilötietojen käsittely	43
10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti	46
D. MUUT EHDOT	47
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen	47
12. Auditointi.....	49
13. Sakko	50
14. Vahingonkorvaus	51

A. JOHDANTO

1. Määritelmät

Alihankkija tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjan mukaisia Palvelusetelituottajien alihankkijoita.

Palvelu tarkoittaa sitä Palvelusetelikäsikirjassa määriteltyä palvelua tai toimintaa, jota Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi.

Palvelusetelikäsikirja tarkoittaa alla olevassa kohdassa 2 määriteltyä Hyvinvointialueen laatimaa ohjetta liitteineen, jota Palvelusetelituottajat sitoutuvat noudattamaan ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Osapuolet tarkoittaa tässä Tietosuoja- ja salassapitoliitteessä Palvelusetelikäsikirjassa määriteltyjä **Hyvinvointialuetta** (Rekisterinpitäjä) ja **Palvelusetelituottajaa** (Käsittelijä).

Suojattava tieto tarkoittaa kaikkea sellaista tietoa tiedon muodosta riippumatta, jonka Osapuoli on luovuttanut toiselle Osapuolelle, tai jonka Hyvinvointialue on tallentanut Palveluun, tai joka on syntynyt Palvelun tuottamisessa, tai jonka Osapuoli on muuten saanut tietoonsa, ja

- joka on määritelty salassa pidettäväksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä; tai
- kyseessä on sellaisen asiakirjan tieto, joka ei ole vielä tullut julkisuuslain tarkoittamalla tavalla julkiseksi; tai
- kyseessä on muu tieto, jonka Hyvinvointialue on merkinnyt salassa pidettäväksi tai kuuluvan Suojattaviin tietoihin tai jonka Palvelusetelituottaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin; tai
- kyseessä on muu tieto, jonka Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja ovat sopineet kuuluvan Suojattaviin tietoihin; tai
- kyse on henkilötiedoista tai henkilörekisteristä.

Tietosuoja-asetus tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa Tietosuoja-asetuksen 4 artiklan mukaisesti toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.

Tietosuoja- ja salassapitoliiite tarkoittaa tätä Palvelusetelikäsikirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.

Tietoturvallisuusohjeet tarkoittaa Palvelusetelikäsikirjassa tai tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä Palvelusetelituottajalle asetettuja vaatimuksia tai muuta Hyvinvointialueen Palvelusetelituottajalle antamaa tietoturvaan, tietosuojaan tai salassapitoon liittyvää ohjeistusta.

Tilat tarkoittaa Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan sellaisia tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Suojattavia tietoja.

2. Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tausta ja tarkoitus

Hyvinvointialue on laatinut Kotihoidon palvelusetelikäsikirjan, mihin Palvelusetelintuottajat sitoutuvat ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä määritellään Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan välillä noudatettavat turvallisuusjärjestelyt ja Suojattavaa tietoa koskevat järjestelyt Palvelusetelikäsikirjan sisältämän Palvelun tuottamisessa sekä kaikessa Palvelusetelikäsikirjaan liittyvässä Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan välisessä yhteistyössä.

Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja tiedostavat, että Palvelusetelikäsikirjan perusteella toimitettavaan Palveluun sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen voi olla mm. Hyvinvointialueen ja yksilöiden turvallisuuden ja oikeuksien, Hyvinvointialueen toiminnan, lainsäädännön asettamien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä viranomaisia ja yksilöitä sitovien ohjeiden noudattamisen

kannalta kriittistä. Tällä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteellä Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue pyrkivät varmistamaan, että Suojattavat tiedot pysyvät salassa ja Palvelun tuottamisessa noudatetaan tietoturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä.

Huolimatta siitä, mitä Palvelusetelikäsikirjassa tai muissa Palvelusetelituottajan ja Hyvinvointialueen välisissä asiakirjoissa on mahdollisesti sovittu tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvista asioista tai niihin liittyvistä vastuista taikka asiakirjojen keskinäisestä pätevyysjärjestyksestä, tätä Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä sovelletaan aina ensisijaisesti tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

3. Alihankinta

Palvelusetelituottaja ei saa ilman Hyvinvointialueen antamaa kirjallista ennakkolupaa käyttää henkilötietojen käsittelyyn muita alihankkijoita kuin Palvelusetelikäsikirjassa määritellyt Alihankkijat. Palvelusetelituottajan on ilman aiheetonta viivästystä tiedotettava Hyvinvointialueelle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien Alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen ehtoja myös käyttessään Alihankkijoita. Palvelusetelituottajan on tiedotettava Alihankkijalle tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen mukaisista velvoitteista sekä siitä, että toiminnan saattamisesta Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen edellyttämälle tasolle saattaa aiheutua kustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa näistä kustannuksista.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen Alihankkijat toimivat tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen ehtojen mukaisesti. Palvelusetelituottaja vastaa Alihankkijoistaan samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että myös Palvelusetelituottajan Alihankkijoiden tuottama osuus Palvelusta on tarvittaessa auditoitavissa.

Tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä Palvelusetelituottajan henkilöstölle asetettavia velvoitteita sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO

4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet

Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkija noudattavat toiminnassaan tätä Tietosuoja- ja salassapitoliiitettä, tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä ja Palvelusetelituottajan Tietoturvallisuusohjeita Palvelun tuottamisessa. Lisäksi Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkija noudattavat Palvelusetelituottajan sisäisiä tietoturvallisuusohjeita siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa Palvelusetelikäsikirjan, Palvelusetelikäsikirjan liitteiden, tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tai Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeiden kanssa.

Jos Palvelusetelikäsikirjan perusteella laaditaan tai muuten käsitellään potilasasiakirjoja tai sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja, Palvelusetelituottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Hyvinvointialue pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin myötävaikuttamaan Palvelusetelituottajan mahdollisuuksiin toimia tämän liitteen mukaisesti.

Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeet sisällytetään Palvelun dokumentaatioon. Ohjeiden muutoksista ja muutosten vaikutuksista Palvelun tuottamiseen sovitaan erikseen kirjallisesti.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, ettei Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuus, saatavuus tai eheys vaarannu Palvelusetelituottajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten käytösten tai muun tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen tai Palvelusetelikäsikirjan vastaisen toiminnan johdosta.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasietokykyinen ja Palveluun tallennetut tiedot pystytään palauttamaan nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.

5. Palvelusetelituottajan tietoturvallisuus

Palvelusetelituottaja informoi Hyvinvointialuetta Palvelun tietoturvallisuudesta ja muista vaatimustenmukaisuuteen liittyvistä seikoista pitämällä Hyvinvointialueeseen aktiivisesti yhteyttä ja siten, että Hyvinvointialue on niistä jatkuvasti tietoinen.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Suojattavien tietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Hyvinvointialueen ohjeita ja mahdollisia Hyvinvointialueen ohjeiden päivityksiä.

Palvelusetelituottaja määrittelee organisaatiossaan tietoturvallisuuteen liittyvät tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt Palveluun liittyvistä tietoturva-asioista tiedottamiseen ja tietoturvapoikkeamista raportointiin. Palvelusetelituottaja ulottaa vastaavan velvollisuuden myös Palvelun toimittamiseen liittyviin Alihankkijoihin.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen ja sen Alihankkijan henkilöstön käytettävissä on helposti saatavilla olevat ajantasaiset ja asianmukaiset tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen mukaiset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja dokumentit.

Tietoturvallisuuspäivityksien, käyttöoikeuksien valvonnan, käyttöoikeuksien hallinnan ja muiden vastaavien tietoturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen osalta sovelletaan Palvelusetelikäsikirjassa tai Hyvinvointialueen Tietoturvallisuusohjeissa määriteltyjä tai erikseen sovittuja käytäntöjä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se on toimiessaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) 3 §:n mukaisena palvelunantajana tai välittäjänä, tehnyt saman lain 77 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman. Hyvinvointialueen pyynnöstä kyseinen tietoturvasuunnitelma on esitettävä Hyvinvointialueelle.

5.1 Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset

Palvelusetelituottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kulkuoikeuksista, pääsyoikeuksista ja käyttövaltuuksista.

Hyvinvointialue voi edellyttää turvallisuusselvityksissä (726/2014) määritellyissä tilanteissa tarkoitettua turvallisuusselvitystä tai

tarvittaessa tasoltaan vastaavaa ulkomaista turvallisuusselvitystä Palvelun tuottamiseen osallistuvista Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan työntekijöistä, jotka käsittelevät Suojattavia tietoja tai pääsevät järjestelmiin, jotka sisältävät Suojattavia tietoja.

Turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta ja turvallisuusselvityksen teettämisestä vastaa Palvelusetelituottaja.

Hyvinvointialue vastaa edellä kuvattujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan henkilöstössä tapahtuu Hyvinvointialueesta riippumaton vaihdos tai lisäys, Palvelusetelituottaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.

5.2 Tietoaineistoturvallisuus

Palvelusetelituottaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuoja-asetusta sekä muuta tietojen suojaamista ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Palvelun tuottamisessa.

Hyvinvointialueella on oikeus luokitella Suojattavat tiedot niiden suojaustarpeen perusteella ja määritellä kullekin luokalle tietoturvaluokituksen taso ja sen mukaiset tietoturvatavoitteet ja -ohjeet. Palvelusetelituottaja käsittelee Hyvinvointialueen Suojattavia tietoja Hyvinvointialueen luokitusten edellyttämällä tavalla.

5.3 Pääsy tiloihin

Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Suojattaviin tietoihin.

Mikäli Palvelua suoritetaan Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan Tiloissa, Palvelusetelituottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.

Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Suojattaviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Suojattavia tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiiksi.

Henkilöiden, joilla on pääsy Suojattaviin tietoihin, tulee olla tunnistettavissa kuvallisella henkilökortilla tai muulla vastaavalla tavalla.

5.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että kun Suojattavia tietoja annetaan, sellaisia tietoja pääsee käsittelemään tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan yllä mainittuun henkilöstöön kuuluvat nimetyt henkilöt noudattavat tätä Tietosuoja- ja salassapitolitettä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan yllä mainittuun henkilöstöön kuuluvat nimetyt henkilöt ovat tehneet kirjalliset kaikki Suojattavat tiedot kattavat salassapitositoumukset ennen kuin henkilöt aloittavat mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Hyvinvointialueen pyynnöstä kyseinen salassapitositoumus on esitettävä Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajan käyttöoikeudet Hyvinvointialueen järjestelmiin tarkastetaan säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarpeetomat tai liian laajat käyttöoikeudet poistetaan. Tarkastamisesta vastaa kunkin järjestelmän osalta se Osapuoli, joka ylläpitää ja hallinnoi kyseisen järjestelmän käyttöoikeuksia. Pääsääntöisesti käytetään vain käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Yhteiskäyttöiset käyttäjätunnukset ovat sallittuja vain Hyvinvointialueen luvalla.

Hyvinvointialueen organisaation mahdolliset ylläpito-oikeudet ja muut käyttöoikeudet tarkastetaan säännöllisesti yhteisesti sovitulla tavalla.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, järjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista tai muuta kirjautumista.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan seuraavia lokitietojen tallentamiseen liittyviä velvoitteita:

- Palvelusetelituottaja on velvollinen tallentamaan luovutuslokitiedot, jos järjestelmästä luovutetaan rajapintojen tai katseluyhteyden avulla Suojattavia tietoja;
- Palvelusetelituottaja on velvollinen tallentamaan käyttölokitiedot kaikista Suojattavien tietojen käsittelytoimista, kuten tallentamisesta, muuttamisesta, poistamisesta, katselusta tai muusta Suojattaviin tietoihin kohdistuvasta toimenpiteestä.
- Hyvinvointialueen pyynnöstä Palvelusetelituottaja antaa kyseiset lokitiedot Hyvinvointialueelle.

6. Tietoturvaloukkausten käsittely

Palvelusetelituottaja ilmoittaa osoitteeseen hankinta@luvn.fi Palveluun liittyvistä tietoturvapoikkeamista kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä saatuaan ne tietoonsa. Ilmoitusvelvollisuus koskee ainakin toteutuneita tietovuotoja/-murtoja, tietomurron yrityksiä, paikkaamattomia järjestelmähaavoittuvuuksia sekä muita vastaavaa poikkeamia, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.

Lisäksi Palvelusetelituottaja ilmoittaa Hyvinvointialueelle muista Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamukselliselle käsittelylle tai sellaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin, joiden henkilötietoja Palvelusetelituottaja käsittelee. Ilmoitus on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä Palvelusetelituottajan saatua niistä tiedon.

Palvelusetelituottajan on annettava Hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava tietoturvaloukkaus; mikäli kyseessä on henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus, kuvattava mahdollisuuksien mukaan myös asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut

lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;

- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Mikäli kaikkia edellä mainittuja tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, voidaan tiedot toimittaa vaiheittain ilman aiheutonta viivytystä.

Palvelusetelituottaja ohjeistaa henkilöstönsä ja Alihankkijansa Palvelujen tuottamiseen liittyvissä häiriötilanteissa toimimisen sekä niistä ilmoittamisen osalta.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Palvelusetelituottaja dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritettut toimenpiteet Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottaja on velvollinen auttamaan Hyvinvointialuetta tietoturvapoikkeamiin liittyvien vahinkojen minimoinnissa.

Tietoturvaloukkauksen sattuessa Palvelusetelituottajan tulee avustaa Hyvinvointialuetta Tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen edellyttämän ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.

Rikos- ja väärinkäyttötapauksissa tai sellaisia epäiltäessä Hyvinvointialue ja Palvelusetelituottaja pyrkivät olosuhteet ja lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus avustaa Hyvinvointialuetta asian selvittämisessä viranomaistahojen kanssa.

7. Tietoturvallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.

Tietojärjestelmän tai Palvelujen muuttamista tai laajentamista koskevan suunnittelun alkuvaiheessa tarkistetaan tietoturvallisuuteen liittyvät vaatimukset. Hyvinvointialue määrittelee kyseiset vaatimukset. Palvelusetelituottaja vastaa Hyvinvointialueen määrittelemien vaatimusten toteutuskelpoisen ratkaisun kuvaamisesta.

Palvelusetelituottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuteen liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.

Palvelusetelituottaja seuraa Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuteen liittyvää kehitystä ja uutisointia. Palvelusetelituottaja varautuu ja reagoi aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuteen liittyviin vaaratekijöihin ja uhkiin.

8. Salassapito

Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue soveltavat tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä määriteltyjä turvallisuusjärjestelyitä aina Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan käsitellessä Suojattavaa tietoa.

Hyvinvointialue noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä. Tällä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteellä ei voida poiketa lainsäädännön Hyvinvointialueelle asettamista pakottavista velvoitteista.

Palvelusetelituottajan tulee Palvelua tuottaessaan huomioida erityisesti seuraavien tietoturvallisuusvelvoitteita määrittävien säädösten vaikutus Palvelun tuottamiseen:

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)

Osapuolet pitävät salassa kaikki Suojattavat tiedot. Suojattavia tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.

Osapuolet säilyttävät ja käsittelevät Suojattavaa tietoa siten, että se pysyy vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Suojattavaan tietoon, eikä se joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.

Palvelusetelituottaja käsittelee Suojattavia tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palvelusetelituottaja antaa Suojattavia tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Suojattavia tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palvelusetelituottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Suojattavien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.

Palvelusetelituottaja vastaa henkilöstön salassapitositoumuksista kohdan 5.4(3) mukaisesti.

Hyvinvointialue päättää tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Hyvinvointialueelta tai joka on laadittu Hyvinvointialueen toimeksiantotehtävää suoritettaessa.

Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan mukaisesti tuottaman Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkijat palauttavat Hyvinvointialueen Suojattavaa tietoa sisältävän aineiston ja muun Hyvinvointialueen osoittaman Hyvinvointialueelle kuuluvan aineiston sekä hävittävät taltioillaan olevan tietoaineiston ja kopiot. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Hyvinvointialueen aineisto on erillään tai erotettavissa Palvelusetelituottajan muusta aineistosta. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli Hyvinvointialue, lainsäädäntö tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä. Tällöin Hyvinvointialue ohjeistaa Palvelusetelituottajaa tarkemmin siitä, miten sen tulee menetellä.

Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan mukaisesti tuottama Palvelu on päättynyt.

C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

9. Henkilötietojen käsittely

Hyvinvointialue on Tietosuoja-asetuksen mukaisten henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Hyvinvointialue saa käyttää

ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää Tietosuoja-asetuksen sekä muun kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset, ja että käsittelyssä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.

Palvelusetelituottaja ja sen Alihankkijat ovat Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja henkilötietojen käsittelijöitä. Palvelusetelituottaja on velvollinen noudattamaan kaikkia henkilötietojen käsittelijälle asetettuja Tietosuoja-asetuksen sekä muun kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön velvoitteita sekä varmistamaan alihankintaa koskevissa sopimuksissa, että sen Alihankkijat noudattavat niitä.

Palvelusetelituottaja toimittaa käsittelytoimen kuvauksen liitteenä hakeutuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi PSOP-järjestelmässä. Käsittelytoimen kuvaus sisältää seuraavia asioita:

- Käsittelyn kohde (mitä tietoja Palvelun tuottaminen koskee) ja kesto (toistaiseksi tai sovittu voimassaoloaika)
- Käsittelyn luonne (millaisesta käsittelystä sovitaan, esim. tietojen kerääminen/tallentaminen) ja tarkoitus (miksi henkilötietoja käsitellään, mikä on Palvelun mukainen tarkoitus henkilötietojen käsittelylle)
- Henkilötietojen tyyppi (mitä henkilötietoja käsitellään, esim. nimi, osoitetiedot) ja rekisteröityjen ryhmät (keitä rekisterissä on, esim. asiakkaat / onko Tietosuoja-asetuksen 9 art. mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä, joiden tietojen käsittelyyn tarvitaan erityisperuste)

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja Hyvinvointialueen toimeksiannosta vain siinä määrin kuin se on Palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes Palvelun tuottaminen on sovitus päättynyt tai Palvelusetelituottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä. Hyvinvointialue ohjeistaa Palvelusetelituottajaa henkilötietojen siirtoon tai tuhoamiseen liittyvästä menettelystä Palvelun tuottamisen päättämisen yhteydessä.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja omassaan tai Alihankkijansa järjestelmässä, ja mikäli rekisteröidyllä on oikeus saada tiedot koneellisessa muodossa, Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Palvelusetelituottajan ja sen Alihankkijan on pyynnöstä tehtävä Tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi.

Palvelusetelituottajan on tarvittaessa avustettava Hyvinvointialuetta Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutusten arvioinnin tekemisessä ja 36 artiklan mukaisen ennakko kuulemisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutustenarvointidokumentin Palvelulle sen suunnitteluvaiheessa, mikäli sellainen on lainsäädännön tai viranomaisten ohjeistuksen mukaan laadittava, ja päivittävät sitä tarvittaessa ja tarvittavalta osin.

Mikäli Tietosuoja-asetus edellyttää tietosuojavastaavan nimeämistä, Palvelusetelituottajan on nimettävä Tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaisesti tietosuojavastaava ja ilmoitettava hänen yhteystietonsa Hyvinvointialueelle. Tietosuojavastaava tai muu Palvelun tietoturvallisuudesta vastaava henkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri veloitusta pyydettyäessä Palvelun seurannan johtoryhmän tai muun vastaavan elimen kokouksiin.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuojaa Palvelun toimittamisessa ja kehittämisessä. Tämä tarkoittaa tietosuojaperiaatteiden sisällyttämistä aikaisessa vaiheessa henkilötietojen käsittelyn osaksi. Tietosuoja-asetuksen vaatimusten toteutuminen tulee taata henkilötietojen käsittelyn koko elinkaaren ajan.

Palvelusetelituottaja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan Hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat Tietosuoja-asetuksen sekä muun voimassa olevan lainsäädännön mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palvelusetelituottaja sitoutuu avustamaan Hyvinvointialuetta asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Hyvinvointialue pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijänä Palvelusetelituottaja ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

Mikäli Palvelusetelituottaja käsittelee luonnollisten henkilöiden osoite- ja muita yhteystietoja omassa tai Alihankkijansa järjestelmässä, Palvelusetelituottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestöjärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (661/2009) mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Palvelusetelituottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Hyvinvointialueen vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti

Henkilötietojen siirrolla EU/ETA-alueen ulkopuolelle tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, jolloin tietoja tallennetaan EU/ETA-alueen ulkopuolella sijaitsevaan pilvipalveluun tai palveluntarjoajana toimivalla henkilötietojen käsittelijällä on pääsy etäyhteydellä henkilötietoihin EU/ETA-alueen ulkopuolelta. Lähtökohtaisesti pilvipalveluntarjoajalla on aina pääsy palvelussa käsiteltävään tietoon, mikäli tieto on elinkaarensa aikana palvelussa selväkielisessä muodossaan tai palveluntarjoajalla on pääsy tiedon salaamiseen käytettyihin salaus-avaimiin.

Euroopan komissio on antanut tietosuojan tason riittävydestä Tietosuoja-asetuksen 45 artiklan mukaisen vastaavuuspäätöksen tiettyjen valtioiden osalta. Näiden valtioiden osalta EU/ETA-alueen ulkopuolista käsittelyä koskevat rajoitukset tai velvoite käyttää Euroopan komission vakiolausekkeita ja täydentäviä suojatoimia eivät tule sovellettaviksi. Palvelusetelituottaja saa käsitellä Hyvinvointialueen henkilötietoja kyseisissä valtioissa vastaavasti kuin EU/ETA-alueella.

Euroopan komissio on antanut myös Yhdysvaltoja koskevan vastavuuspäätöksen. Se on kuitenkin erilainen verrattuna muita maita koskeviin päätöksiin siten, että henkilötietojen siirto EU- ja ETA-alueelta Yhdysvaltoihin on mahdollista vain silloin, kun vastaanottajayritys on rekisteröitynyt Data Privacy Framework-järjestelyyn ja sitoutunut siihen liittyviin periaatteisiin. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että yhdysvaltalainen yritys on rekisteröitynyt Data Privacy Framework-järjestelyyn ja tarkistaa vuosittain yrityksen pysyminen järjestelyssä.

Palvelusetelituottaja ei kuitenkaan saa käsitellä, siirtää tai luovuttaa Hyvinvointialueen henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

Mikäli Palvelusetelituottaja tai Palvelusetelituottajan Alihankkija käsittelee tai siirtää henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle tai Palvelusetelituottajan tai sen Alihankkijan kotimaa on EU/ETA-alueen tai Euroopan komission hyväksymien maiden ulkopuolella, Palvelusetelituottajan on pyydettäessä annettava Hyvinvointialueelle selvitys käsittelymaan ja kotimaansa lainsäädännön ja tosiasiallisten käytäntöjen vaikutuksesta Tietosuoja-asetuksen edellyttämään tietosuojaan tasoon ilman eri veloitusta.

Suojattavia tietoja sisältävien palvelimien tulee sijaita EU/ETA-alueella. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Hyvinvointialueelle palvelimien sijaintipaikat. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava Hyvinvointialueelle etukäteen, jos palvelimien sijaintipaikka muuttuu.

Jos Palvelusetelikäsikirjassa on sovittu käsittelyn tai palvelinten sijainnista edellä olevia ehtoja tiukemmin, kuten että palvelimet sijaitsevat Suomessa, sovelletaan Palvelusetelikäsikirjaa.

D. MUUT EHDOT

11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

Tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaisen Palvelun seuran ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tietoturvallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä Suojattavan tiedon salassapidon toteutuminen.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palvelusetelituottajalle antamia Tietoturvallisuusohjeita. Ohjeiden muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai

organisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palvelusetelituottaja tekee tarvittavat muutostyöt Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jos Hyvinvointialueen ohjeiden muutokset aiheuttavat Palvelusetelituottajalle olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustannuksista sovitaan erikseen. Palvelusetelituottaja ja Palvelusetelituottajan Alihankkijat sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.

Palvelusetelituottaja toimittaa Hyvinvointialueelle tarvittaessa tai pyynnöstä jälkikäteen tietoturvaraportin, josta tulee ilmetä ainakin:

- Mahdolliset henkilöstön ja alihankintaketjun muutokset ja tarvittaessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
- Tietoturvallisuusohjeiden päivitystarvetta mahdollisesti aiheuttavat tuotekehityssuunnitelmat
- Muutokset tietoturva ja -suojaohjeistuksessa
- Tehdyt tietoturvallisuustoimet (haavoittuvuuksien paikkaukset, versiopäivitykset, turvaohjelmistojen asennukset jne.)
- Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vakavuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palvelusetelituottaja raportoi ilman aiheetonta viivytyksiä.
- Tietomurron yritykset
- Paikkaamattomat järjestelmähaavoittuvuudet sekä muut vastaavat poikkeamat, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvinvointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Hyvinvointialueen tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien Tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin Palvelusetelituottaja reagoi kohdan 6 (1) mukaisesti ilman aiheetonta viivytyksiä saatuaan ne tietoonsa.

Palvelusetelituottaja seuraa tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Hyvinvointialueelle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa. Hyvinvointialue seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palvelusetelituottajan kanssa.

Hyvinvointialue ei vastaa Palvelun seurannan ja tarkastamisen perusteella tehtävistä korjauksista aiheutuvista kustannuksista.

12. Auditointi

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida Palvelu ja sen toimittaminen sekä siihen liittyvät Palvelusetelituottajan järjestelmät. Auditoinnissa Hyvinvointialueella on oikeus käyttää ulkopuolista auditoijaa. Palvelusetelituottaja voi vaatia auditoijan vaihtamista, mikäli ulkopuolinen auditoija on Palvelusetelituottajan suora kilpailija.

Auditointi on suoritettava siten, ettei Palvelusetelituottajan muiden asiakkaiden tietoturva tai heidän tietojensa luottamuksellisuus vaarannu.

Hyvinvointialue voi suorittaa auditoinnin enintään kaksi kertaa kalenterivuodessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä tai tietoturvauhasta muuta johdu. Hyvinvointialueella on aina erityisestä syystä, kuten epäiltyjen tai toteutuneiden tietoturvapoikkeamien tai väärinkäytösten yhteydessä, oikeus suorittaa auditointi.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että Palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.

Hyvinvointialue laatii ennen auditointiin ryhtymistä auditointisuunnitelman. Auditoija laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Hyvinvointialue luovuttaa auditoijan laatiman tarkastusraportin Palvelusetelituottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

Hyvinvointialue vastaa auditoinnin järjestämisen kustannuksista. Mikäli auditointi suoritetaan aiemmin havaittujen virheiden korjausten tarkistamiseksi, tai mikäli auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita Palvelusetelituottajan turvallisuusjärjestelyissä tai tämän Tietosuoja- ja salassapitolitteen noudattamisessa, vastaa auditoinnin kustannuksista Palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottaja tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Hyvinvointialueen kirjallisesta ilmoituksesta, ellei asiasta ole toisin

nimenomaisesti sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti.

Palvelusetelituottajan Palvelusetelikäsikirjan tai tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen vastaisista laiminlyönneistä tai virheistä aiheutuneet auditoinnissa ilmenneet puutteet ja virheet Palvelusetelituottaja korjaa veloituksetta.

Hyvinvointialueella on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto tarkastuksen lopputuloksesta.

13. Sakko

Hyvinvointialueella on oikeus saada Palvelusetelituottajalta sakkoa jokaista tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen olennaista rikkomusta kohden ilman velvollisuutta näyttää toteen sille rikkomuksesta aiheutunutta vahinkoa. Saksoon aina oikeuttaviksi olennaisiksi rikkomuksiksi katsotaan ainakin tietoturvaloukkaukseen johtavat rikkomukset, rekisteröidyn vahingonkorvausoikeuteen johtavat rikkomukset, sekä muut vakavuudeltaan näihin rinnastuvat rikkomukset. Mikäli Palvelusetelituottaja ei ole korjannut korjattavissa olevaa olennaista rikkomustaan 14 päivän kuluessa, katsotaan rikkomus uudeksi rikkomukseksi, jolloin Hyvinvointialue on oikeutettu uuteen saksoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi tämän kohdan mukainen määräaika, ja rikkomus voidaan katsoa toistuvaksi uudeksi rikkomukseksi.

Korjattavissa olevien muiden kuin olennaisten rikkomusten osalta Hyvinvointialueella on oikeus saksoon vain, mikäli Palvelusetelituottaja ei korjaa rikkomusta 14 päivän kuluessa Hyvinvointialueen ilmoituksesta. Jos edellä mainittua korjausta ei ole tehty eikä Palvelusetelituottaja korjaa rikkomusta seuraavan 14 päivän kuluessa on Hyvinvointialue oikeutettu uuteen saksoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi määräaika.

Sakon määrä jokaista Tietosuoja- ja salassapitoliihteen rikkomusta kohden on 30 % Palvelun keskiarvoisesta kuukausiveloituksesta viimeisen 12 kuukauden aikana, kuitenkin vähintään 5 000 euroa.

Jos Palvelusetelituottaja samalla teolla rikkoo useita tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen velvoitteita, katsotaan se kuitenkin vain yhdeksi saksoon oikeuttavaksi rikkomukseksi.

Ennen sakon perimistä Hyvinvointialueen tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisesti tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen rikkomuksesta. Rikkomus käsitellään Palvelusetelikäsikirjan mukaisessa Palvelun ohjausryhmässä tai muussa vastaavassa Osapuolten välisessä palveluorganisaatiossa, tai sellaisen puuttuessa, Palvelusetelituottajan ja Hyvinvointialueen välisissä keskusteluissa.

Tämän kohdan mukainen sakko ei rajoita tai vähennä Hyvinvointialueen oikeutta vahingonkorvaukseen tai Palvelusetelikäsikirjan mukaisiin muihin sanktioehtoihin.

Hyvinvointialueella on oikeus kuitata sakkoa vastaava määrä Palvelusetelikäsikirjan mukaisen Palvelun veloituksista.

14. Vahingonkorvaus

Tämän Tietosuoja- ja salassapitoliihteen salassapitoa koskevien velvoitteiden rikkomiseen ei sovelleta Palvelusetelikäsikirjan vastuunrajoituksia koskevia ehtoja.

Jos Osapuoli on sovellettavan lainsäädännön perusteella maksanut korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä Osapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Osapuolelta tämän laiminlyöntiä vastaava osuus maksetusta korvauksesta. Osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Mahdollinen sakko ei rajoita Hyvinvointialueen oikeutta saada Palvelusetelituottajalta vahingonkorvausta rikkomuksesta siltä osin, kun Hyvinvointialueelle aiheutunut vahinko ylittää sakon määrän.