

11.9.2026
luvn.fi

Henkilökohtaisen avun palveluseteli- käsikirja

Voimassa 1.11.2026 alkaen

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	6
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.....	12
8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	12
8.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito sekä tavoitettavuus	13
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 Henkilökohtaisen avun palveluseteli ja sen tavoitteet.....	17
11 Palvelun hinnoittelu	18

12	Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan soveltuvuus	19
12.1	Hakeutuminen PSOP-järjestelmässä ja palvelukohtaiset liitteet	19
12.2	Vaatimukset palveluntuottajan ja henkilöstön soveltuvuudelle	20
13	Palvelun sisältö ja laatu	22
14	Palvelusetelituottajana toimiminen.....	23
14.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	23
14.2	Sopimusehdot Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen	25
14.3	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen	26
14.4	Laskutus	27
14.5	Palautteet ja reklamaatiot	27
15	Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien valvonta	29
16	Seuraamukset käsikirjan ehtojen rikkomisesta.....	30
	Liite 1: Tietosuoja ja salassapitoliite	32

YLEINEN OSA

1 Johdanto

Palveluseteleiden 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 mukaiseksi 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 hyväksytyn 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. Myönnettyä 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

mukaista maksukattoa. Palvelusetelipalvelut ovat pääsääntöisesti omavastuullisia. Palvelu voi kuitenkin olla omavastuuton, mikäli siitä säädetään lain-säädännössä tai jos Hyvinvointialueen päätösvaltainen toimielin on asiasta erikseen päättänyt.

3.7 Enimmäishinta

Enimmäishinta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen tie-tyissä 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 kat-tama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman Lisäpalvelun suhde julki-sesti rahoitettuihin palveluihin.

3.9 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Hyvinvointi-alue hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseteleiden myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituotta-jille. Tällä hetkellä Hyvinvointialueella on käytössä Kuntien Tiera Oy:n hal-linnoima PSOP-järjestelmä (Parastapalvelua.fi – Palveluseteli- ja ostopalve-lujärjestelmä).

4 Taloushallinto

Palvelusetelintuottajalle maksettava korvaus muodostuu hyväksytyjen pal-velutapahtumien mukaisesti, joista Palvelusetelijärjestelmä muodostaa kuu-kausittain Palvelusetelituottajakohdaisen tilitysaineiston.

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

Tilityksen edellytyksenä on, että;

- Palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu Palve-lusetelijärjestelmään,
- 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 käsiteltäviksi 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 määriteltyihin 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 länsiuusimaalainen 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 osakeista, 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 sekä tavoitettavuus

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

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 yhteydenottoja varten kohtuullisessa ajassa.

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

9 Palveluntuotannon päättyminen

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) kuukauden 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 f §: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 syyllistynyt 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, viranomais määräyksiä, 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 liityttyä 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 Henkilökohtaisen avun palveluseteli ja sen tavoitteet

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (675/2023) 9 §:ssä tarkoitettu erityispalvelu, jolla tuetaan vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta, yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja mahdollisuutta elää omannäköistä elämää. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä apua niissä tavanomaisen elämän toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista hän ei vamman tai sairauden vuoksi selviydy ilman toisen henkilön apua.

Henkilökohtaista apua voidaan myöntää päivittäisiin toimiin, työhön tai opiskeluun, vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Avun sisältö, määrä ja toteuttamistapa määräytyvät asiakkaan yksilöllisen tarpeen, palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja asiakkaalle tehdyn päätöksen perusteella.

Henkilökohtainen apu edellyttää, että asiakas kykenee itsenäisesti tai tuetuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä. Asiakas määrittelee itse tai tuettuna, missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu korvaamaan hoitoa, hoivaa, valvontaa tai sellaista palvelua, jossa avun sisältö ja toteuttamistapa määräytyvät pääosin muun kuin asiakkaan oman tahdon ja yksilöllisten valintojen perusteella.

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista säädetään vammaispalvelulain 10 §:ssä. Palvelu voidaan järjestää työnantajamallilla, Palvelusetelillä, Hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Hyvinvointialue arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, mikä järjestämistapa soveltuu asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja palvelun toteuttamiseen.

Asiakkaalla on oikeus valita haluamansa Palvelusetelituottaja. Palveluseteliä voidaan käyttää vain Suomessa.

Palvelusetelin myöntäminen Asiakkaalle perustuu sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään palveluntarpeen arvioon ja Asiakkaan yksilölliseen välttämättömään avun tarpeeseen sekä vammaispalvelulain 9 § mukaisen henkilökohtaisen avun edellytysten täyttymiseen. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös. Palvelun tulee toteutua viranhaltijapäätöksen, asiakkaan palvelutarpeen sekä Hyvinvointialueen Palvelusetelituottajalle asettamien vaatimusten mukaisesti. Lisäksi palvelun tulee täyttää henkilökohtaiselle avulle säädetyt yleiset edellytykset.

Palvelusetelin käyttö edellyttää, että Asiakas haluaa käyttää Palveluseteliä ja hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus valita Palvelusetelituottaja, sopia palvelun toteuttamisesta ja käyttää Palveluseteliä tarvittaessa tuettuna. Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli myönnetään Asiakkaan nimellä. Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan hyväksytyistä Palvelusetelituottajista ja voi vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa.

Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa Palvelusetelijärjestelmässä (PSOP). Palvelusetelituottaja tarkistaa Asiakkaan saldon Palvelusetelijärjestelmästä palvelusta sovittaessa.

Palvelusetelin voimassaolo lakkaa, jos Asiakkaan palveluntarve muuttuu tai Hyvinvointialue peruuttaa palvelusetelin käytön. Tällaisessa tilanteessa Hyvinvointialue voi järjestää Asiakkaan palvelut muulla tavoin. Palvelusetelituottajan ja/tai Asiakkaan tulee olla yhteydessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Vammaissosiaalityön omatyöntekijään, jos Asiakkaan avustamisen tarpeessa havaitaan oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli Asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, Vammaissosiaalityö tekee saamansa tilannekuvan perusteella palvelutarpeen uudelleen arvioinnin ja tarvittaessa uuden päätöksen.

11 Palvelun hinnoittelu

Palvelusetelin arvo on määritelty tuntihintana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukaisesti. Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelin arvo kattaa kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuneet kustannukset. Palvelu on Asiakkaalle maksutonta eikä Palvelusetelituottajalla ole oikeutta periä Omavastuuta Henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelussa.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Hyvinvointialuetta tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan ja Hyvinvointialueen hyväksymän arvon mukaisesti. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista Palvelusetelituottaja voi laskuttaa enintään Palvelusetelin arvon. Hyvinvointialue ei korvaa tuottajalle muita kuluja. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. pääsyliput, matkakulut) voi Asiakas hakea jälkikäteen korvausta Perhe- ja vammaispalveluista. Korvausta myönnetään harkinnanvaraisesti kohtuullisiin kuluihin.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Hyvinvointialuetta Asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti 30 minuutin tarkkuudella Palvelusetelijärjestelmässä (PSOP).

12 Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan soveltuvuus

12.1 Hakeutuminen PSOP-järjestelmässä ja palvelukohtaiset liitteet

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan palvelusetelikäsikirjaan ennen Palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi Palvelusetelituottajan tulee huolehtia, että vaaditut liitteet vastaavan tämän käsikirjan mukaista ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

Palvelusetelituottajan tulee olla rekisteröitynyt sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaisesti palveluntuottajaksi ja merkittynä Soteri-rekisteriin henkilökohtaisen avun palvelualalle ennen hakeutumistaan Palvelusetelijärjestelmään (PSOP).

Henkilökohtaisen avun palvelussa Palvelusetelituottajaksi hakeva palveluntuottaja haastatellaan, kun hakemus ja siihen liittyvät asiakirjat ovat PSOP-järjestelmässä kunnossa. Haastattelussa asiantuntija esittelee Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta, PSOP-järjestelmää, palvelusetelitoiminnan käytäntöjä sekä Hyvinvointialueen valvontaa. Lisäksi käydään läpi henkilökohtaisen avun asiakaskuntaa, vammaisten henkilöiden erilaisia palvelutarpeita ja tulevien Asiakkaiden kirjoa. Palveluntuottajalla on haastattelussa mahdollisuus esittää kysymyksiä Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmässä (Hinnaston Lisätiedot -kohdassa) seuraavat Asiakkaille näkyviin tulevat tiedot:

- Millä kielillä palvelua on tarjolla, ja
- Minkä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnan/kuntien alueella palvelua on tarjolla

Hinnaston lisätietoihin kirjataan ainoastaan nämä tiedot seuraavan esimerkin mukaisesti:

Palvelukielet: suomi, ruotsi

Missä palvelua tarjotaan: Hanko, Raasepori

Kohdassa 7 (Palvelusetelituottajan yleiset vaatimukset) mainittujen Tilaa-
javastuulain mukaisten selvitysten lisäksi Palvelusetelituottajan tulee toimittaa PSOP-järjestelmään seuraavat voimassa olevat asiakirjat ilmoittautumisen yhteydessä sekä aina jos tietoihin on tullut muutoksia:

- Lupa- ja valvontaviraston rekisteröintipäätös yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin merkitsemisestä
- EU-asetusten mukainen GDPR-tietosuojaseloste,
- Vastuuhenkilön tutkintotodistus,
- Ajantasainen listaus Palvelusetelituottajan käyttämistä alihankkijoista (dokumentti nimetään Yrityksen nimi_Alihankkijat_pvm), ja
- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointialue suosittelee vahvasti käyttämään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen [omavalvontasuunnitelman mallipohjaa ja siihen liittyvää ohjeistusta](#). Mallipohjaa käyttämällä, Palvelusetelituottaja turvaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden suhteessa [valvontalakiin \(741/2023\)](#), siihen liittyvään 15.5.2024 voimaan tulleen [Valviran määräykseen \(Dnro V/42106/2023\)](#) sekä myös osaltaan [asiakastietolakiin \(703/2023\)](#).

12.2 Vaatimukset palveluntuottajan ja henkilöstön soveltuvuudelle

Palvelusetelituottajan tulee olla yhteistyökykyinen ja sen toiminnan tulee olla laadukasta, luotettavaa ja vastuullista.

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

Palvelun tuottamiseen ei voi saada Veikkauksen tukea (STEA) eikä hyvinvointialueiden järjestö- tai kohdeavustusta.

Henkilöstön osaamisen tulee olla Asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palvelusetelituottajan henkilöstö tekee yhteistyötä Asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden Asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa seuraavia henkilöstöä koskevia vaatimuksia:

1. Palvelusetelituottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on palvelun tuottamiseen soveltuva koulutus.
2. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään henkilökohtaisen avun palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen.

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät käsikirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.

Palvelusetelituottaja huolehtii, että koko henkilöstö käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi, valokuva ja yrityksen mahdollinen logo.

Palvelusetelituottajalla on käytössään asiakasdokumentaation tekemiseen tarvittavat sähköiset työvälineet. Tavoitettavuuden turvaamiseksi Palvelusetelituottajalla tulee olla käytössään ajantasainen puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jotka on ilmoitettu Hyvinvointialueelle ja Asiakkaille. Sähköpostin tulee olla Palvelusetelituottajan organisaation sähköpostiosoite, ei henkilökohtainen sähköpostiosoite. Palvelusetelituottajan sekä Palvelun tuottamiseen osallistuvien työntekijöiden on myös huolehdittava ajantasaisesta toteutuneen palvelun merkinnästä PSOP-järjestelmään.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön kanssa työskentelevät henkilöt ovat esittäneet rikosrekisteriotteen valvontalain edellyttämällä tavalla. Mikäli Palvelusetelituottajalla on alaikäisiä asiakkaita, selvittää Palvelusetelituottaja työntekijöidensä rikostaustan (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä 504/2002).

Palvelusetelituottajan tulee varmistaa, ettei sen edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävää henkilöä ole rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu Hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä tarkoitetuista rikoksista.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat soveltuvia henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Työntekijät ovat pääasiassa täysi-ikäisiä henkilöitä, poikkeustilanteista sovitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijä (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta). Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.

Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli Asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat Asiakas ja Palvelusetelituottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.

Lisäksi suositellaan, että Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön riittävästä ensiapuvalmiuksista.

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan henkilökohtaisena avustajana voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen tai muu läheinen henkilö vain erityisestä syystä, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista. Ratkaisun

asiasta tekee Hyvinvointialue osana henkilökohtaisen avun palvelua koskevaa päätöksentekoa. Mikäli asiakkaan omainen työskentelee Palvelusetelituottajan palveluksessa, Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, ettei omainen toimi Asiakkaan henkilökohtaisena avustajana ilman Hyvinvointialueen tekemää arviota ja päätöstä. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta, sisarusta.

13 Palvelun sisältö ja laatu

Palvelusetelituottajat tuottavat palveluja Palveluseteliin määritellyissä rajoissa.

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 toivomukset ja mielipide ja muutokin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelua järjestettäessä on pyrittävä siihen, että avustaminen toteutuisi pääsääntöisesti saman / samojen avustajien toimesta. Henkilökohtainen apu -palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan etu.

Avustamisen ajankohdat määräytyvät asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Mikäli tehtävät eivät edellytä tiettyä ajankohtaa, avustaminen toteutetaan lähtökohtaisesti arkipäivisin ja päiväaikaan. Ilta- tai viikonloppuaikaan toteutuvan avustamisen tulee perustua asiakkaan omaan valintaan tai muuhun perusteltuun tarpeeseen.

Asiakas määrittelee itse tai tarvittaessa tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa Asiakas tai hänen valitsemansa henkilö, joka on perehtynyt asiakkaan yksilöllisiin avuntarpeisiin, ohjaa ja neuvoo avustajaa käytännön avustamistilanteissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli Palvelusetelituottaja ja Asiakas sopivat, että kokeneempi avustaja perehdyttää uuden avustajan työhön, ei palvelusta voi veloittaa enempää kuin yhden avustajan mukaisen korvauksen. Tästä voidaan poiketa perustellusta syystä, joka tulee sopia etukäteen kirjallisesti Hyvinvointialueen kanssa.

Palvelusetelituottaja tuottaa ja valvoo palvelua omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) sekä Valviran määräyksen 1/2024 vaatimukset. Määräys omavalvontasuunnitelman tarkemmasta sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta on edelleen voimassa ja sen soveltamisesta vastaa nykyisin Lupa- ja valvontavirasto (LVV). Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina toiminnassa tapahtuvien muutosten tai havaittujen kehittämistarpeiden perusteella. Palvelusetelituottaja seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja laatii siitä selvityksen vähintään neljän (4) kuukauden välein. Selvitys julkaistaan julkisesti. Omavalvontasuunnitelma ja sen toteutuksesta koskevat selvitykset tulee olla julkisesti saatavilla ja viranomaisvalvojan löydettävissä. Palvelusetelituottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palvelusetelituottajan on tiedotettava Hyvinvointialuetta sekä Asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

14 Palvelusetelituottajana toimiminen

14.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Asiakkaan hakemus Henkilökohtaiseen apuun arvioi Hyvinvointialueen viranhaltija. Asiakas saa päätöksen ja palvelusetelinumeron myönnetystä palvelusta, jonka jälkeen Asiakas valitsee Palvelusetelipalveluntuottajaksi Hyvinvointialueen hyväksymien tuottajien listasta haluamansa Palvelusetelituottajan. Asiakas tilaa palvelun itse ja tekee Palvelusetelituottajan kanssa sopimuksen palveluseteliasiakkuudesta.

Palvelusetelituottajan asiakaspalvelu ottaa tilauksia ja palautteita vastaan vähintään arkisin kello 8.00–16.00 puhelimen lisäksi tekstiviestillä ja sähköpostilla. Asiakkaiden soittopyyntöihin on vastattava viivytyksettä.

Palvelusetelituottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää. Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa käyttää yrityksen nimen yhteydessä Palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottaja ei saa kontaktoida henkilökohtaisen avun työnantajamallissa toimivia asiakkaita markkinoidakseen heille palveluitaan. Lisäksi palveluntuottaja ei saa harjoittaa asiattomaksi katsottavaa suoraa markkinointia tai

kohdentaa markkinointia yksittäisiin Asiakkaisiin heidän haavoittuva asemansa huomioiden.

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnisteen, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnisteen 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.

Palveluntuottajan tulee ennen palvelun aloittamista selkeästi erottaa asiakkaalle palvelusetelillä tuotettava palvelu ja mahdolliset asiakkaan itse kustantamat lisäpalvelut.

Jos palveluntarve muuttuu, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue arvioi uudestaan, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto Asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Palvelusetelituottaja tai Asiakas ei voi yksipuolisesti muuttaa tilatun palvelun sisältöä. Poikkeuksellisissa tilanteissa, perustellusta syystä, Asiakas voi ottaa yhteyttä päätöksentekijään päätöksen tarkistamiseksi.

Palvelusetelituottaja sopii yhdessä Asiakkaan kanssa palvelun toteuttamisen käytännöistä ja soveltuvista avustajista. Palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään korvaavan työntekijän vakituisen työntekijän poissa ollessa. Palvelusetelituottaja vastaa sijaisten perehdytyksestä ja soveltuvuudesta.

Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmassa tulee Valviran antaman määräyksen (dnro V/42106/2023) mukaisesti kuvata, miten henkilöstön riittävyys ja sijaisjärjestelyt 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 konkreettiset menettelytavat, joilla palvelujen jatkuvuus turvataan henkilöstön poissaolojen, kuten vuosilomien ja sairauspoissaolojen, aikana sekä tilanteissa, joissa sovittua palvelua ei voida toteuttaa suunnitellusti. Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaalle järjestyy tarvittava palvelu myös äkillisissä muutostilanteissa eikä asiakas jää ilman välttämätöntä tukea. Palvelusetelituottajan vastuu henkilöstön

riittävyystä koskee myös palveluja, jotka Palvelusetelituottaja järjestää Alihankinnan avulla.

Palvelusetelituottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Palvelusetelituottajan perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa.

Muissa tilanteissa Palvelusetelituottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä Asiakkaalle heti, kun se on Palvelusetelituottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa (esim. sijaisen käyttö).

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla Palvelusetelituottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan määrääjassa perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä Asiakkaan sekä Palvelusetelituottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aika-tiloissa. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava Hyvinvointialueelle, jos Asiakas toistuvasti jättää saapumatta sovituille avustuskertoille ilman peruutusta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelusetelituottajan saadessa tiedon Asiakkaan joutumisesta sairaalahoitoon, peruuntuvat kaikki tulevat suunnitellut avustuskerrat. Hyvinvointialue ei korvaa näitä avustuskertoja.

14.2 Sopimusehdot Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolia ovat Asiakas ja Palvelusetelituottaja. Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden, sopimus-oikeuden sekä Palvelusetelilain (569/2009) säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palvelua koskevassa sopimisessa sellaiset tiedossaan olevat seikat, joilla on olennaista merkitystä palvelun asianmukaiselle toteuttamiselle.

Palvelusetelituottaja tekee Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa määritellään osapuolten oikeudet ja

velvollisuudet, sopimuksen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen sekä palvelun sisältö ja toteuttamistapa.

Palvelusetelituottajan tulee pyydettäessä toimittaa sopimus Hyvinvointialueelle palvelusetelipalvelun valvontaa ja seurantaa varten.

Avustaminen toteutetaan sopimuksen mukaisesti Asiakkaan luona ja / tai muussa sovitussa paikassa. Matka-aika ei sisälly avustusaikaan eikä sitä voi laskuttaa. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa Asiakasta annetuista lisäpalveluista, jollei Asiakas ole itse niitä tilannut, ja tilausta kirjattu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen.

Kuluttajansuojalainsäädännön ja yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti Asiakkaalla voi olla oikeus purkaa sopimus välittömästi Palvelusetelituottajan olennaisen virheen tai viivästyksen perusteella. Olennaisena sopimusrikkomuksena voidaan pitää esimerkiksi tilannetta, jossa Palvelusetelituottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta tai on muutoin perustellusta syystä sopimaton avustajan tehtäviin.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään Asiakkaan Hyvinvointialueelta saaman Palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimuksessa sovittuna ajankohtana, ellei sopimuksessa ole erikseen sovittu mahdollisuudesta irtisanoa sopimus kesken sopimuskauden. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa. Asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa palvelusetelituottajaa palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen ehtojen mukaisesti.

14.3 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Palveluntuottajan tulee dokumentoida palvelun toteutuminen siten, että palvelun sisältö, ajankohta ja toteuttaja ovat tarvittaessa todennettavissa. Dokumentoinnin tulee olla riittävää palvelun seurannan, valvonnan, asiakas-turvallisuuden ja laskutuksen oikeellisuuden varmistamiseksi. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta. Hyvinvointialueella ja Asiakkaalla on oikeus saada pyynnöstä dokumentointiin sisältyvät tiedot ilman erillistä korvausta.

Palvelusetelituottajan tulee lisäksi kirjata Palvelusetelijärjestelmään (PSOP) laskutuksen ja Palvelusetelin käytön seurannan edellyttämät toteutuneet palvelutapahtumat annettujen ohjeiden mukaisesti. PSOP-kirjauksella

tarkoitetaan palvelun toteutumisesta koskevia tietoja, kuten avustuskerran ajankohtaa ja toteutunutta tuntimäärää. Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Palvelun sisältöä koskevaa lisätietoa tai muuta asiakaskohtaista tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä.

14.4 Laskutus

Palvelusetelintuottajalle Asiakkaan Palvelusetelin käyttöoikeus ja arvo selviävät Palvelusetelistä. Palvelusetelituottaja laskuttaa Hyvinvointialuetta henkilökohtaisen avun tuottamisesta Palvelusetelillä ainoastaan PSOP-järjestelmän kautta. Palvelusetelituottajan tulee varmistaa, että laskutus ja laskutetut palvelut ovat tilauksen ja päätöksen mukaisia. Palvelusetelituottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos Asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa Palveluseteliä. Mikäli maksu kokonaisuudessaan on palveluseteliä alhaisempi, Hyvinvointialuetta voi laskuttaa vain toteutuneen maksun mukaan.

Jotta palvelun kirjaaminen ja laskuttaminen PSOP-järjestelmässä on mahdollista, Palvelusetelituottajan tulee tehdä palveluvaraus Palvelusetelille sovittaessa palvelun toteuttamisesta Asiakkaan kanssa ja viimeistään ennen Palvelusetelin voimassaolon päättymistä.

PSOP-järjestelmään virheellisesti kirjattu ja jo maksettu tai tilitetty tapahtuma tulee ilmoittaa Hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue tekee tarvittavan hyvityksen, minkä jälkeen Palvelusetelituottaja voi tarvittaessa kirjata tapahtuman uudelleen.

Palvelusetelintuottaja voi laskuttaa vain tehdystä avustustyöstä. Muusta työstä (esimerkiksi työn suunnittelu, asiakaskirjaukset ja yhteenvedot, verkostotyö, puhelut, yhteydenpito Hyvinvointialueen kanssa, työntekijän tauot, hallinnolliset menot) tai matkoista ei makseta erillistä korvausta eli myös niiden tulee sisältyä annettuihin hintoihin.

14.5 Palautteet ja reklamaatiot

Palvelusetelituottaja ohjeistaa Hyvinvointialueen niin pyytäessä asiakkaat vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn sekä antamaan myös vapaamuotoisen palautteen sen kautta. Asiakas voi myös lähettää reklamaatioita ja palautteita suoraan Hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin viiveettä. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle viipymättä sellaisista palvelusetelitoimintaa koskevista valituksista, reklamaatioista, muistutuksista, vahinkoilmoituksista ja muista havainnoista, joilla voi olla olennainen merkitys asiakkaan palvelun toteutumisen, asiakas- tai potilasturvallisuuden, asiakkaan oikeuksien, palvelun jatkuvuuden, toiminnan lainmukaisuuden tai Hyvinvointialueen valvontatehtävän kannalta. Myös vähäisistä ja tavanomaisista arjen tilanteista on ilmoitettava Hyvinvointialueelle, mikäli ne ovat toistuvia tai muutoin muodostavat merkityksellisen poikkeaman. Palvelusetelituottajan on lisäksi noudatettava sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

Palvelusetelituottaja dokumentoi keräämänsä asiakaspalautteen ja hyödynittää sitä toimintansa kehittämisessä. Palvelusetelituottaja toimittaa koosteen asiakaspalautteesta Hyvinvointialueelle pyydettyä.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa oma-aloitteisesti Hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan, palvelujen järjestämisen, vastuuhenkilöiden, yhteystietojen tai palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavista Palveluntuotannossa aiheutuneista vahingoista Hyvinvointialueelle. Palvelun puutteista ja muusta sopimuksen vastaisesta toiminnasta reklamoidaan Palvelusetelituottajalle kirjallisesti. Palvelusetelituottaja on velvollinen vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti kolmen (3) arkipäivän sisällä ja korjaamaan toimintansa kohtuullisen ajan (tyypillisesti enintään kaksi viikkoa) sisällä. Reklamoinnin aiheuttaneesta tapahtumasta ei ole oikeutta veloittaa Hyvinvointialuetta. Reklamaation voi tehdä Asiakas itse, tämän laillinen edustaja, Hyvinvointialue, Palvelusetelituottajan työntekijä tai Palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottajan tulee dokumentoida kaikki asiakasyhteydenotot Asiakkaan tietoihin. Asiakasyhteydenottoja ovat esimerkiksi Asiakkaan, läheisen tai Vammaissosiaalityön yhteydenotot. Kirjauksesta tulee ilmetä vähintään yhteydenoton ajankohta, yhteydenottaja, yhteydenoton aihe sekä Palvelusetelituottajan tekemät jatkotoimet. Palvelusetelituottajan tulee ylläpitää asiakaspalautteista erillistä koottua näkymää, josta ilmenevät saatu palaute ja palautteen perusteella tehdyt toimenpiteet. Koottu näkymä tulee laatia siten, ettei se sisällä henkilötietoja. Palvelusetelituottajan tulee varmistaa, että koottu näkymä on ajantasainen, rakenteeltaan selkeä sekä helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Hyvinvointialueella on tarvittaessa oikeus pyytää koottu näkymä nähtäväksi, jotta palautteiden käsittelyä ja seuranta voidaan todentaa luotettavasti.

15 Palvelun laadun seuranta ja palvelusetelituottajien valvonta

Palvelun valvonnasta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023).

Palvelusetelituottajan on itse valvottava oman toimintansa ja mahdollisen Alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilas-turvallisuutta.

Palvelusetelituottaja vastaa ensisijaisesti tuottamansa palvelun laadusta, turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta sekä siitä, että palvelu toteutuu Asiakkaalle tehdyn päätöksen, Palvelusetelin, Asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen ja tämän käsikirjan mukaisesti. Palvelusetelituottajan on seurattava ja arvioitava toimintaansa omavalvonnan avulla sekä ryhdyttävä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin, jos toiminnassa havaitaan puutteita, epäkohtia tai asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita.

Palvelusetelituottajan on laadittava ajantasainen omavalvontasuunnitelma päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa varten, joka kattaa kaikki Palvelusetelituottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan myös asiakaslähtöisyyden, henkilöstön osaamisen, poikkeamien käsittelyn ja korjaavien toimenpiteiden seuranta.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla henkilöstön tiedossa, sitä tulee toteuttaa käytännössä ja sitä on päivitettävä aina toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle viipymättä olennaisista palvelun laatuun, turvallisuuteen tai lainmukaisuuteen vaikuttavista poikkeamista sekä niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo Palvelusetelillä järjestettäviä palveluja järjestämisvastuunsa mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että palvelu on laadukasta, turvallista, Asiakkaan päätöksen mukaista ja tämän käsikirjan ehtojen mukaista. Hyvinvointialue kohdentaa valvontaa riskiperusteisesti muun muassa asiakaspalautteiden,

reklamaatioiden, muistutusten, kantelujen, poikkeamailmoitusten, raportointitietojen, valvontakäyntien ja muiden havaintojen perusteella.

Palvelusetelituottajan on toimitettava Hyvinvointialueen valvontaa varten pyytämät tiedot, selvitykset ja asiakirjat Hyvinvointialueen asettamassa kohtuullisessa määräajassa. Palvelusetelituottajan on hyväksyttävä Hyvinvointialueen toteuttamat valvonta- ja ohjauskäynnit, asiakaskyselyt sekä muut palvelun laadun, turvallisuuden, päätöksenmukaisuuden ja laskutuksen oikeellisuuden arvioimiseksi tarpeelliset valvontatoimet.

Palvelusetelintuottaja on velvollinen pyydettyä toimittamaan Hyvinvointialueelle myös erillisen asiakaskohtaisen lausunnon tai selvityksen esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen tai kanteluun liittyen. Lausunto on laadittava huolellisesti, toimitettava pyydettyssä määräajassa ja sen on sisällettävä pyydetty tiedot. Palvelusetelintuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa lausunnosta tai selvityksestä.

16 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

Seuraamusmaksu on 10 % Palvelusetelituottajan Hyvinvointialueelta veloittamasta keskimääräisestä kuukausittaisesta kokonaiskorvauksesta (alv 0 %). Keskimääräinen kuukausittainen kokonaiskorvaus lasketaan jakamalla Palvelusetelituottajan edellisen 6 kuukauden aikana tekemien veloitusten summa kuudella. Mikäli sopimuskausi ei seuraamusmaksun veloitushetkellä ole vielä kestänyt yhtäjaksoisesti kuutta kuukautta, lasketaan keskimääräinen kuukausittainen kokonaiskorvaus jakamalla Palvelusetelituottajan siihenastisen sopimuskauden aikana tekemien veloitusten summa siihenastisen sopimuskauden täysien kuukausien lukumäärällä. Seuraamusmaksu on kuitenkin aina vähintään 500 euroa.

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	34
1. Määritelmät	34
2. Tietosuoja- ja salassapitolitteen tausta ja tarkoitus	35
3. Alihankinta	36
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO	37
4. Hyvinvointialueen ja Palvelusetelituottajan yleiset velvoitteet	37
5. Palvelusetelituottajan tietoturvallisuus	37
5.1. Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset	38
5.2. Tietoaineistoturvallisuus	39
5.3. Pääsy tiloihin	39
5.4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin	40
6. Tietoturvaloukkausten käsittely	41
7. Tietoturvallisuuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen	43
8. Salassapito	43
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	45
9. Henkilötietojen käsittely	45
10. Henkilötietojen käsittelyn sijainti	47
D. MUUT EHDOT	49
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen	49
12. Auditointi.....	50
13. Sakko	51
14. Vahingonkorvaus	52

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 kohdassa 2 määriteltyä Hyvinvointialueen laatimaa ohjetta liitteineen, jota Palvelusetelituottajat sitoutuvat noudattamaan ilmoittautuessaan palvelusetelipalveluntuottajiksi.

Osapuolet tarkoittaa tässä Tietosuoja- ja salassapitoliiitteessä 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 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 salassapitoliitettä, 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 salassapitoliitteen 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 salassapitoliitteen tai Palvelusetelikäsikirjan vastaisen toiminnan johdosta.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasetokkyinen 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 salassapitolitteen 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 turvallisuusselvityslaisissa (726/2014) määriteltyissä 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 tietoturvallisuustaso ja sen mukaiset tietoturvatöimenpiteet 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 luovattoman 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 salassapitoliiitteen 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 salassapitoliiitettä.

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 tarpeettomat 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. Tietoturvallisuuden liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.

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

Palvelusetelituottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuden liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.

Palvelusetelituottaja seuraa Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuden liittyvää kehitystä ja uutisointia. Palvelusetelituottaja varautuu ja reagoi aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuden 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 tietoa-aineiston 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 suojele.

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 sovitusti 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 ennakkokuulemisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja ja Hyvinvointialue laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutustenarviointidokumentin 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 salausavaimiin.

Euroopan komissio on antanut tietosuojan tason riittävyydestä 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 tietosuojan 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-
nan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tietotur-
vallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä
Suojattavan tiedon salassapidon toteutuminen.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palve-
lusetelituottajalle antamia Tietoturvallisuusohjeita. Ohjeiden
muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai or-
ganisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötie-
tojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palvelusetelituottaja tekee tarvitta-
vat muutostyöt Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jos Hyvin-
vointialueen ohjeiden muutokset aiheuttavat Palvelusetelituottajalle
olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustan-
nuksista sovitaan erikseen. Palvelusetelituottaja ja Palveluseteli-
tuottajan 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 tarvit-
taessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
- Tietoturvallisuusohjeiden päivitystarvetta mahdollisesti aiheut-
tavat tuotekehityssuunnitelmat
- Muutokset tietoturva ja -suojaohjeistuksessa
- Tehdyt tietoturvaluustoimet (haavoittuvuuksien paikkaukset,
versiopäivitykset, turvaohjelmistojen asennukset jne.)
- Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vaka-
vuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palvelu-
setelituottaja raportoi ilman aiheetonta viivytystä.
- Tietomurron yritykset
- Paikkaamattomat järjestelmähaavoittuvuudet sekä muut vas-
taavat poikkeamat, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Hyvin-
vointialueen Suojattavien tietojen luottamuksellisuuden vaaran-
tumiselle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin ku-
luessa 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 viivytystä 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 auditointia. Palvelusetelituottaja voi vaatia auditoinnin vaihtamista, mikäli ulkopuolinen auditointi 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, viranomais määräyksistä 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. Auditointi laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Hyvinvointialue luovuttaa auditoinnin 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 salassapitolitteen 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 salassapitolitteen 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 sakkoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi määräaika.

Sakon määrä jokaista Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen 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 salassapitoliiitteen velvoitteita, katsotaan se kuitenkin vain yhdeksi sakkoon oikeuttavaksi rikkomukseksi.

Ennen sakon perimistä Hyvinvointialueen tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisesti tämän Tietosuoja- ja salassapitoliiitteen 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 salassapitoliiitteen 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.