



Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

Vanhus- ja vammaispalvelut

Sosiaali ja terveyslautakunta hyväksynyt palvelusetelin 5.11.2018

Valmistelu: Marion Ticklén, Tiia Kotilainen, Anne Aaltio, Leila Saarela, Satu Laaksonen
Konsultaatiot: Eero-Pekka Nikkilä, Orvokki Ihalainen, Sami Saarela ja Kari Leppäkoski

Sääntökirjan vastuhenkilö: Tiia Kotilainen

1 Sisälllys

I Sääntökirjan yleinen osa	3
1 Palveluseteli	3
2 Palveluntuottajan velvoitteet	4
2.1 Hakeutuminen ja valvonta	4
2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus	4
2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite	5
2.4 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen	6
2.5 Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuojat	6
3 Asiakkaan asema ja oikeusturva	7
3.1 Palveluohjaus.....	7
3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset	7
3.3 Asiakkaan oikeussuoja	7
3.4 Oikaisu/hyvitys.....	7
3.5 Vahingonkorvaus	8
4 Sosiaali- ja terveystoimen velvoitteet	8
5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö	9
5.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi	9
5.2 Yrityksen tietojen ylläpito	9
5.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus	9
5.4 Automaattinen tilitys.....	9
6 Verotus	10
6.1 Tuloverotus.....	10
6.2 Arvonlisäverotus.....	10
II osa Henkilökohtainen apu – palveluseteli - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa	12
7 Henkilökohtainen apu -palvelusetelin asiakkaat	12
8 Henkilökohtainen apu –palveluseteli	13
8.1 Palvelusetelin arvo	13
8.2 Palvelusetelin myöntäminen	13
8.3 Palvelusetelin palvelut.....	13
8.4 Palvelusetelin voimassaolo	14
9 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	14
9.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin.....	14
9.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	14
9.3 Tilat ja laitteet.....	16
9.4 Henkilöstö.....	16
9.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa.....	16
9.6 Alihankinta	17
10 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	17
10.1 Palvelun virhe	17
10.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset.....	17
10.3 Reklamaatio ja palaute	18
11 Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta	18
12 Laskutus	18
13 Sääntökirjan sitovuus	18

I Sääntökirjan yleinen osa

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

1 Palveluseteli

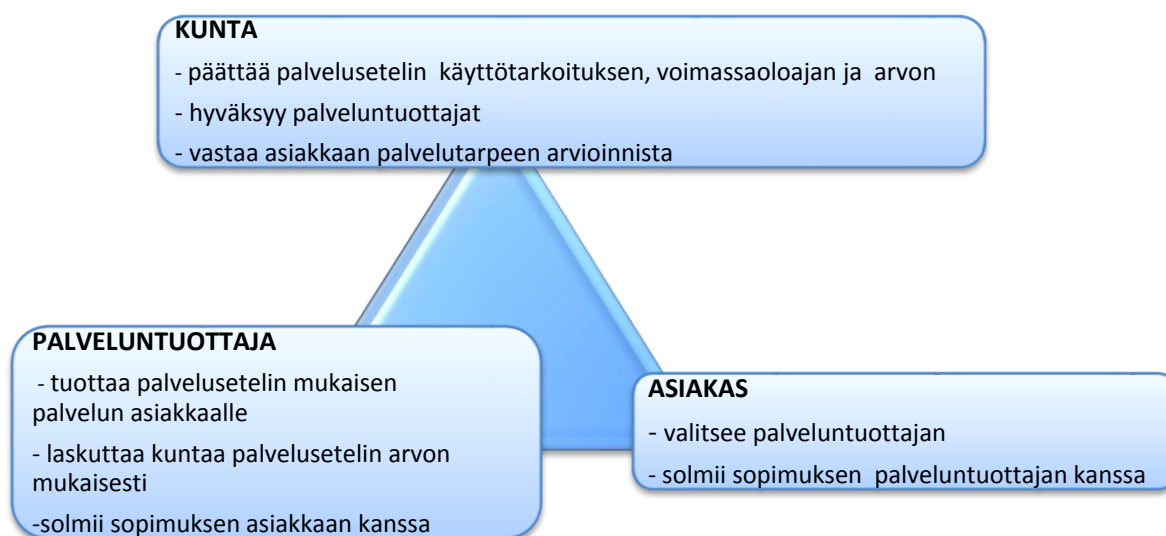
Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kaupungin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu sosiaali- ja terveystoimen ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista. Palveluseteliportaalissa osoitteessa <https://parastapalvelua.fi> on lista sosiaali- ja terveystoimen avopalvelujen hyväksymistä palvelusetelituottajista.

Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen sekä terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta osoitteesta www.vero.fi.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.

Palveluseteliä käytettäessä Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.



Kuva 1. Palvelusetelijärjestelmän osapuolten tehtävät, vastuut ja roolit.

Sääntökirjan määritelmät:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan sosiaali- ja terveystoimen myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti
3. **palveluseteliportaali** tarkoitetaan sähköistä järjestelmää, josta ilmenevät hyväksytyt palveluntuottajat, heidän tarjoamansa palvelut, yhteystiedot ja hinnat
4. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla sosiaali- ja terveystoimi asettaa hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet palveluntuottajille
5. **palveluntuottaja** on yritys, jonka sosiaali- ja terveystoimi on hyväksynyt palveluseteli-palveluntuottajaksi
6. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota sosiaali- ja terveystoimen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
7. **lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii oma-aloitteisesti sekä maksaa hankkimansa palvelut itse.

2 Palveluntuottajan veloitteet

2.1 Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palveluseteliportaalin kautta.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan.

Palveluntuottajilta edellytettävät liitteet on kerrottu palvelusetelikohtaisessa osiossa.

Sosiaali- ja terveystoimella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Se valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Sosiaali- ja terveystoimi hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat.

Sosiaali- ja terveystoimella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi

ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

Jos sosiaali- ja terveystoimi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, sillä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset
- noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Vantaan kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia henkilöitä. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan palvelusetelituotannon päätyttyäkin.
- sitoutuu päivittämään palveluseteliportaaliin kaikki muutokset, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi hinta, palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot, palvelun kohderyhmä, palvelussa käytetty kieli ja palvelun saatavuus)
- ilmoittaa muutokset sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä lupaviranomaisille terveydenhuollosta sekä yksityistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla
- toimittaa hoitoilmoitus –tiedot (HILMO) Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (myöh THL) ohjeistuksen mukaisesti. Tarkemmin hoitoilmoitusrekisteriin talletettavat tiedot määritellään THL:n julkaisemassa oppaassa, joka on ladattavissa THL:n internetsivuilta.
- huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo
- tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen (Laki 504/2002)

2.4 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen

Palveluntuottaja:

- vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
- sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin ensisijaisesti palvelusetelin myöntäjältä.
- tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät Terhikki- tai/ja Suosikki -rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Todentaa tarvittaessa käytyt koulutukset sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelitoimintaa valvovalle työntekijälle.
- selvittää että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön
- vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Alihankkijoita koskevat määräykset on palvelusetelikohtaisessa osiossa
- sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen vanhus- ja vammaispalvelujen kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.

2.5 Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuojaja

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa edellä mainitun osalta kaupungin antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä.

Palveluntuottajan suorittama henkilötietojen käsittely, sen tietoturvan ja tietosuojan taso on saatettu EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU)2016/679 vaatimustasolle. Tietosuojasetusta sovelletaan 25.5.2018 alkaen. Tämän sääntökirjan liitteenä on Henkilötietojen käsittelyn ehdot.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on kaupungin rekisterin osarekisteri. Palvelutuotannon aikana syntyvät asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kaupungin lukuun.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat

ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettyä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietoturvan ja tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Päättäneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää sosiaali- ja terveystoimen käyttöön pyydettyä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja sosiaali- ja terveystoimen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturva

3.1 Palveluohjaus

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta.

Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset

- asiakas täyttää palvelujen saamisen asiakkuuskriteerit
- asiakkaan tarvitsemaan palveluun on saatavilla palveluseteli (= palvelusetelivaihtoehto on olemassa ja sille varatun budjetin määräraha ei ylity)
- asiakas valitsee palvelun toteutustavaksi palvelusetelillä toteutettavan palvelun
- asiakas kykenee vastaamaan omien palveluiden järjestämisestä.

3.3 Asiakkaan oikeussuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Sosiaali- ja terveystoimi on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

3.4 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu

tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

3.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

4 Sosiaali- ja terveystoimen velvoitteet

1. Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä valmistelee sosiaali- ja terveyslautakunnan päätettäväksi palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon. Vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä hyväksyy palveluseteliä koskevan sääntökirjan.
2. Sosiaali- ja terveystoimi ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti vaadittujen selvitysten ja mahdollisten auditointien jälkeen, viimeistään kuitenkin 3 kuukauden kuluessa siitä, kun kaikki vaadittavat asiakirjat ovat saapuneet.
3. Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelupäällikkö hyväksyy palvelusetelin palveluntuottajat. Päätös tulee kaupunkia sitovaksi, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on vahvistanut viranhaltijan päätöksen palvelusetelituottajan hyväksymisestä.
4. Vanhus- ja vammaispalvelujen asiakasohjausyksikön työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, myöntää asiakkaalle palvelusetelin ja neuvoo asiakasta sen käytössä
5. Vanhus- ja vammaispalvelut valvoo että hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset
6. Vanhus- ja vammaispalvelut peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista
7. Vanhus- ja vammaispalvelut tiedottaa palveluseteliportaalin palveluntuottajia kaikista muutoksista: mm. palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet

palveluhintojen päivityksestä.

5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

5.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Vantaan kaupungin käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät yrittäjät hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso-pääkäyttäjätunnusten avulla.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

5.2 Yrityksen tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassaolevat yhteystiedot, palvelutiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

5.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

5.4 Automaattinen tilitys

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

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palvelukohtaisten keskeytysten tai muiden poikkeusten vaikutukset laskutukseen on esitetty palvelukohtaisissa tiedoissa tämän sääntökirjan loppupuolella.

6 Verotus

6.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

6.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalipalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai yritys on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Vantaan kaupungille
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman laatiminen ei ole muusta syystä tarpeellista

- silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

II osa Henkilökohtainen apu - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa

7 Henkilökohtainen apu -palvelusetelin asiakkaat

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) eli vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaista apua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Pääosin hoitotyöhön tai valvontaan perustuvat henkilön avun ja avustamisen tarpeet eivät kuulu henkilökohtaisen avun piiriin. Asiakasta voidaan tällöin tukea esimerkiksi kotihoidolla tai –sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluilla.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin arjen/tavallisen elämän toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Asiakas ohjaa avustajan toimintaa ja tekee yhdessä avustajan kanssa viranhaltijan päätöksessä olevat toiminnot. Työ saattaa sisältää esim. avustettavan avustamista liikkumisessa, asioimisessa, ruoanlaitossa, ruokailutilanteissa, harrastuksiin osallistumisessa sekä näkövammaisen henkilön kohdalla avustamista postien lukemisessa.

Henkilökohtaisella avulla autetaan vaikeavammaista henkilöä arjen toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- päivittäisissä toiminnoissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Avustaminen voi edellyttää tiettyjä erityistaitoja, joita tarvitaan esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa kommunikoidessa, ergonomisessa nostamisessa, apuvälineiden käytössä. Asiakkaana oleva vaikeavammaisen henkilö perehdyttää palvelusetelillä hankkimansa avustajan tehtäviinsä.

Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijan päätös. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja kunnan palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikataulusta viranhaltijan palvelun myöntämistä koskevan päätöksen puitteissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtaisen avun palvelu on sisällöltään, kestoltaan, suoritustavaltaan ja toteutusajankohdaltaan

sekä laadultaan vastattava viranomaispäätöstä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

8 Henkilökohtainen apu –palveluseteli

8.1 Palvelusetelin arvo

Henkilökohtainen apu –palvelusetelin arvo ilmaistaan tuntimääränä. Palveluseteli on myönnetty tietylle tuntimäärälle ja setelissä kerrottuun tarkoitukseen. Tässä sääntökirjassa kerrotaan, millä tuntihinnalla enintään palveluntuottaja voi Vantaan kaupunkia laskuttaa. Palvelusetelissä olevaa tuntimäärää suurempaa tuntimäärää ei voi laskuttaa kaupungilta. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan.

Viikonpäivä	Aika	Hinta (€/h)
Arkipäivä (ma-pe)	06.00-23.00	21,00
Arkipäivä (ma-pe)	23.00-06.00	26,30
Lauantai	6.00-23.00	21,00
Lauantai	23.00-06.00	26,30
Sunnuntai	6.00-23.00	42,00
Sunnuntai	23.00-06.00	42,00

Vanhus- ja vammaispalvelut voi muuttaa palvelusetelin arvoa. Muutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille. Ennen muutosta myönnettyjen palveluseteleihin muutos ei vaikuta.

8.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelit myönnetään määräaikaisesti tai toistaisesti voimassaolevasti. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä. Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Jos palveluntarve muuttuu, asiakas ja asiakasohjauksen työntekijä arvioivat uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

8.3 Palvelusetelin palvelut

Palveluseteli on myönnetty vain henkilökohtaisen avun päätöksessä mainittuihin toimintoihin. Kaupunki ei vastaa matkakustannuksista. Palveluntuottaja ei voi periä erikseen matkakustannuksia asiakkaalta. Palvelusetelillä ostettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

8.4 Palvelusetelin voimassaolo

Myönnetty henkilökohtainen apu -palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään toistaiseksi voimassa olevina tai määräaikaisina päätöksinä. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan toteutuneen työn mukaisen tuntimäärän.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- Henkilökohtaisen avun sopimuksen päättymisen jälkeen
- avustettavan kuoltua

Asiakas voi halutessaan vaihtaa palvelun järjestämisen tapaa ilmoittamalla siitä vammaisneuvontaan. Palvelun lopettamisesta tai palveluntuottajan vaihtamisesta, asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

9 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

9.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista viipymättä vanhus- ja vammaispalvelujen asiakasohjauksen työntekijälle. Työntekijä arvioi henkilökohtaisen avun tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa sekä valmistelee uuden päätöksen. Asiakkaan tilanteen muutoksissa asiakas tai palveluntuottaja ovat yhteydessä asiakasohjaukseen.

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

Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä vanhus- ja vammaispalvelujen rittäjyhteistyön yhdyshenkilölle.

9.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Palveluntuottajien tulee kuulua Tilaajavastuun Luotettava Kumppani ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse. Palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Vantaan kaupungin hallintopäätöksellä henkilökohtaisen avun tuottajaksi Vantaalle ennen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Mikäli palveluntuottaja on rekisteröity aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin, tulee päätös lisätä toimipaikkakohtaisiin asiakirjoihin.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin

kuulumisesta tai Vantaan kaupungin hallintopäätös).

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavastu u	Liitedoku- mentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT		
Omavalvontasuunnitelma		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)		x
Rekisteriseloste (henkilötietolaki 10§). (Rekisteriseloste laaditaan Vantaan kaupungin rekisteriselostepohjaan, joka löytyy Vantaan kaupungin palveluseteliä koskevalta internet sivulta)		x
Muu liite: Kunnan toimielimen tai sen määräämän viranhaltijan hallintopäätös yksityisten sosiaalipalvelujen (kotipalvelujen tukipalvelut) tuottajien rekisteriin merkitsemisestä		x

Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta		x
Muu liite: Selvitys tuotettavista palveluista ja kohderyhmistä		x

Palveluntuottajan tulee merkitä palveluseteliportaaliin hakeutumisen yhteydessä kohderyhmät, joille tuottaa palvelusetelillä palvelua. Palveluntuottaja vastaa siitä, että merkityt kohderyhmät on ilmoitettu ja rekisteröity Vantaan kaupungille sekä tarvittaessa aluehallintoviraston rekisteriin.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lasten kanssa työskentelevät työntekijät ovat esittäneet itsensä koskevan rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen aloittamista. Muussa kuin työsopimussuhteessa työskentelevien henkilöiden (esimerkiksi yrityksen omistajan, jos hän tekee myös asiakastyötä) tulee esittää rikosrekisteriotteensa vanhus- ja vammaispalveluille ennen palveluntuottajan hyväksymistä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504).

9.3 Tilat ja laitteet

Henkilökohtainen apu -palvelusetelillä tuotetaan asiakkaan tarvitsema henkilökohtainen apu siinä ympäristössä, missä hän palvelua tarvitsee. Avustajan työskennellessä asiakkaan kodissa, tulee avustettavan kotona olla työsuojelullisesti ja työn suorittamiseen soveltuvat tilat ja apuvälineet. Jos palveluntuottaja havaitsee puutteita työympäristössä tai -välineissä, hän voi pyytää asiakasta korjaamaan työolosuhteita.

9.4 Henkilöstö

Palvelulla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetut edellytykset. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja/tai työkokemuksen kautta saatua osaamista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaiset avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä osaamisen säilymisestä ja kehittämisestä. Henkilökohtaisille avustajille suositellaan ensiapukoulutuksen suorittamista.

9.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa sopimuksen palvelun määrästä ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa sovitaan mm. palvelun ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta tai irtisanomisesta. Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta peruutetut tunnit voidaan siirtää toiseen ajankohtaan. Vantaan kaupunki ei maksa tekemättömästä työstä: liian myöhäisessä vaiheessa perutusta avustamisesta, käyttämättä jäävistä avustustunneista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta tai on muutoin (perustellusti) sopimaton avustajan tehtäviin.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

9.6 Alihankinta

Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijoita henkilökohtainen apu -palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja niissä tapahtuvat muutokset sekä näiden osuus palvelusta. Palveluseteliportaaliin tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa vanhus- ja vammaispalvelut voi lisäksi pyytää alihankkijoilta vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty.

10 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta omasta toiminnastaan.

10.1 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista tai palveluntuottajan ja asiakkaan välisestä sopimuksesta. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan.

10.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja vanhus- ja vammaispalveluille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Palveluntuottajan tulee informoida viipymättä vanhus- ja vammaispalveluja asiakkaiden tekemistä

reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja vahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuista puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin.

10.3 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Vanhus- ja vammaispalvelut ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

11 Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Palveluseteliin on kirjoitettu sen käyttötarkoitus. Asiakas ohjaa avustajaa tarkemmin avustamisen toteuttamisesta. Asiakas vastaa avustajan perehdyttämisestä.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan vanhus- ja vammaispalveluihin asiakassuhteen päättyessä.

12 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian. Maksu toteutuu seuraavan kuukauden 3. päivän jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Useita palveluntuottajia käyttävillä asiakkailla, on palvelusetelissä käytettävän tuntimäärän saldon seuranta tärkeää. Vain järjestelmään kirjatut tunnit näkyvät saldossa, Vantaan kaupunki ei korvaa saldoilytysten tunteja. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen eikä jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

13 Sääntökirjan sitovuus

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Kunta voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kunta lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
Vammaispalveluasetus
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Henkilötietolaki (523/1999)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
20. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
21. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
22. EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU)2016/679

Liite: Henkilötietojen käsittelyn ehdot



Liite 1.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT

Sisällysluettelo

1. Yleistä määritetty.1	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole
2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä määritetty.1	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole
3. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja	22
4. Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet	22
5. Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet	23
6. Tietoturvaloukkaukset	24
7. Muita vaatimuksia	24

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT

1. Yleistä

Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjaa, jossa on asetettu palvelusetelituottajan. Tässä liitteessä määritellään kaupunkia ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta ja lukuun sääntökirjassa olevien ehtojen lisäksi.

Kaupunki ja Palveluntuottaja sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä, ja lisäksi ne sitoutuvat henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan osalta EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiseen vaatimustasoon. Tietosuoja-asetus on voimassa 25.5.2018 alkaen.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Kaupunki toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoitamana rekisterinpitäjänä, silloin kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Kaupunki ja Palveluntuottaja ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä kaupunki saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja 25.5.2018 voimaan tuleen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojele.

Palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoitamana henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee kaupungin henkilötietoja sen-puolesta ja lukuun. Palveluntuottajan käyttämät alihankkijat, jotka osallistuvat kaupungin henkilötietojen käsittelyyn, toimivat myös henkilötietojen käsittelijöinä sen puolesta ja lukuun. Ryhmittymän ollessa palveluntuottajana tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn. Kaupunki sitoutuu huolehtimaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisista rekisterinpitäjän velvollisuuksista.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan sääntökirjassa, sen liitteissä, ja muussa kaupungin ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa, sen liitteissä ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia.

3. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman kaupungin antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajan on tiedotettava kaupungille kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava kaupungille mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.

Siltä osin kuin palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

Palveluntuottaja ja sen alihankkijat, jotka henkilötietojen käsittelijöinä käsittelevät kaupungin henkilötietoja sen puolesta ja lukuun, sitoutuvat kaikki tässä liitteessä kuvattuihin henkilötietojen käsittelijää koskeviin velvollisuuksiin. Palveluntuottajalla on velvollisuus sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän liitteen ehtoja.

Palveluntuottaja on vastuussa mahdollisista kaupungin henkilötietoja käsittelevien palveluntuottajan alihankkijoiden sääntökirjan, tämän liitteen tai sovellettavan lainsäädännön taikka EU:n yleisen tietosuojasetuksen rikkomisista tai laiminlyönnistä kuin omistaan. Jos tietojen käsittelyä suorittava alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, palveluntuottajalla on edelleen täysimääräisesti vastuussa suhteessa kaupunkiin. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

4. Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Sen lisäksi, mitä on edellytetty henkilötietojen suojaamista, tietoturvaluottuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen 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 kaupungin ohjeita ja mahdollisia kaupungin ohjeiden päivityksiä.

Henkilötietojen käsittelijän on myös toteutettava toimenpiteet sen varmistamiseksi, että jokainen henkilötietojen käsittelijän alaisuudessa toimiva luonnollinen henkilö, jolla on pääsy henkilötietoihin, käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan kaupungille kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan kaupunkia asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta kaupunki pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijä 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. Ellei näiden tehtävien ole edellytetty sisältyvän sääntökirjan mukaisiin palveluihin ja niistä veloittaviin maksuihin, palveluntuottajalla on oikeus veloittaa kohtuulliset työkustannukset.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti

irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu tarvittaessa avustamaan kaupunkia EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa kohtuulliset työkustannukset, joista sovitaan erikseen.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu kaupungin valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki kaupungin henkilötiedot kaupungille ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot. Kaupunki voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita henkilötietojen käsittelijälle.

Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittelijä saattaa kaupungin saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä liitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii tilaajan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin.

5. Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet

Palveluntuottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan kaupungin vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei kaupungin ja palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

Ellei toisin sovita, palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä kaupungille. Kaupungin pyynnöstä palveluntuottajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja kaupungin pyytämässä laajuudessa kaupungin yksilöimille kolmansille tahoille.

6. Tietoturvaloukkaukset

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta kaupungille ilman aiheutonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan kaupungille muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei sääntökirjassa tai kaupungin ohjeistuksessa ole edellytetty lyhyempää määräaika.

Henkilötietojen käsittelijän on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
- 2) ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- 3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- 4) kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen henkilötietojen käsittelijä ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet

mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

7. Muita vaatimuksia

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Palveluntuottaja tekee tarvittavat muutostyöt kaupungin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.

Kaupunki ja palveluntuottaja ymmärtävät, että sääntökirjassa ja sen liitteissä käsitellään myös tietosuojaa koskevia aiheita.

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa kaupungin yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa kaupungin tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan sääntökirjassa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.

Jos palveluntuottaja laiminlyö tai rikkoo tätä liitettä, sovellettavaa lainsäädäntöä tai EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, palveluntuottajan korvausvastuu on määritelty sovellettavassa lainsäädännössä. Lisäksi tällainen laiminlyönti tai rikkomus muodostaa sääntökirjan vastaisen menettelyn, jonka seurauksena kaupungilla on halutessaan oikeus poistaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi.

Kaupunki ja palveluntuottaja ymmärtävät, että tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat kaupungin asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä ~~sovellettua~~ liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Palveluntuottaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan tarkistettua liitettä.