



# **Palvelutaloasumisen palveluseteli**

**Sääntökirja**

**Vanhus- ja vammaispalvelut - Erityisasuminen**

---

05.11.2019

Valmistelu: Aila Halonen, Tiia Kotilainen, Nina Linja

Konsultaatiot: Lakimies Leppäkoski Kari, Talousasiantuntija Pekka Mäki, Vanhusneuvosto

Sääntökirjan vastuuhenkilö: Nina Linja, Aila Halonen

# 1 Sisälllys

<b>I Säntökirjan yleinen osa .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Keskeiset määritelmät .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Säntökirja.....</b>	<b>5</b>
2.1 Säntökirjan luonne .....	5
2.2 Säntökirjan muuttaminen .....	6
2.3 Säntökirjan voimassaolo .....	6
<b>3 Asiakkaan asema .....</b>	<b>6</b>
3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle.....	6
3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	7
3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
3.4 Asiakkaan kustannukset .....	8
<b>4 Palveluntuottajan velvoitteet.....</b>	<b>9</b>
4.1 Yleiset vaatimukset.....	9
4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset .....	10
4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	14
4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	15
4.5 Arvonlisäverotus .....	15
<b>5 Kunnan velvoitteet.....</b>	<b>16</b>
5.1 Yleiset velvoitteet.....	16
5.2 Rekisterin pito.....	16
5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	17
<b>6 Palvelun seuranta ja valvonta.....</b>	<b>17</b>
6.1 Palvelun laadun valvonta.....	17
6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus .....	18
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen.....	18
<b>II osa Palveluasumisen palveluseteli - säntökirjan palvelusetelikohtainen osa.....</b>	<b>19</b>
<b>7 Yleistä palveluasumisesta .....</b>	<b>19</b>
<b>8 Palveluasumisen palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat .....</b>	<b>19</b>
<b>9 Palveluasumisen palveluseteli .....</b>	<b>20</b>
9.1 Palveluasumisen palvelusetelin sisältö .....	20
9.2 Palvelusetelin arvo.....	20
9.3 Palvelusetelin myöntäminen .....	21
9.4 Palvelusetelin palvelut.....	22
Palvelu- ja hoitotyön suunnitelma .....	23
Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti .....	24
Hoidon arviointi .....	26
Saattohoito.....	26
9.5 Palvelusetelin voimassaolo.....	26
<b>10 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....</b>	<b>27</b>
10.1 Yhteydenpito Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalveluun .....	27
10.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet .....	27
10.3 Tilat ja laitteet .....	28
10.4 Henkilöstö.....	29
10.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa .....	31
10.6 Alihankinta .....	31
<b>11 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....</b>	<b>31</b>
11.1 Palvelun virhe .....	32

11.2	Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset.....	33
<b>12</b>	<b>Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....</b>	<b>33</b>
<b>13</b>	<b>Laskutus .....</b>	<b>33</b>
<b>14</b>	<b>Sääntökirjan sitovuus.....</b>	<b>34</b>
<b>15</b>	<b>Sääntökirjassa sovellettava lainsäädäntö.....</b>	<b>35</b>
<b>16</b>	<b>Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot.....</b>	<b>36</b>

## I Sääntökirjan yleinen osa

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Vantaan kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Lisäksi sääntökirjassa kuvataan myös palvelusteliasiakkaiden ja Vantaan kaupungin oikeuksia ja velvollisuuksia. Sääntökirjan yleistä osaa täsmennetään palvelusetelien palvelukohtaisissa osissa.

Sääntökirjassa Vantaan kaupunki asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

### 1 Keskeiset määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) Kunta** on palvelunjärjestäjä. **Tässä sääntökirjassa Vantaan kaupunki.**
- 3) Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

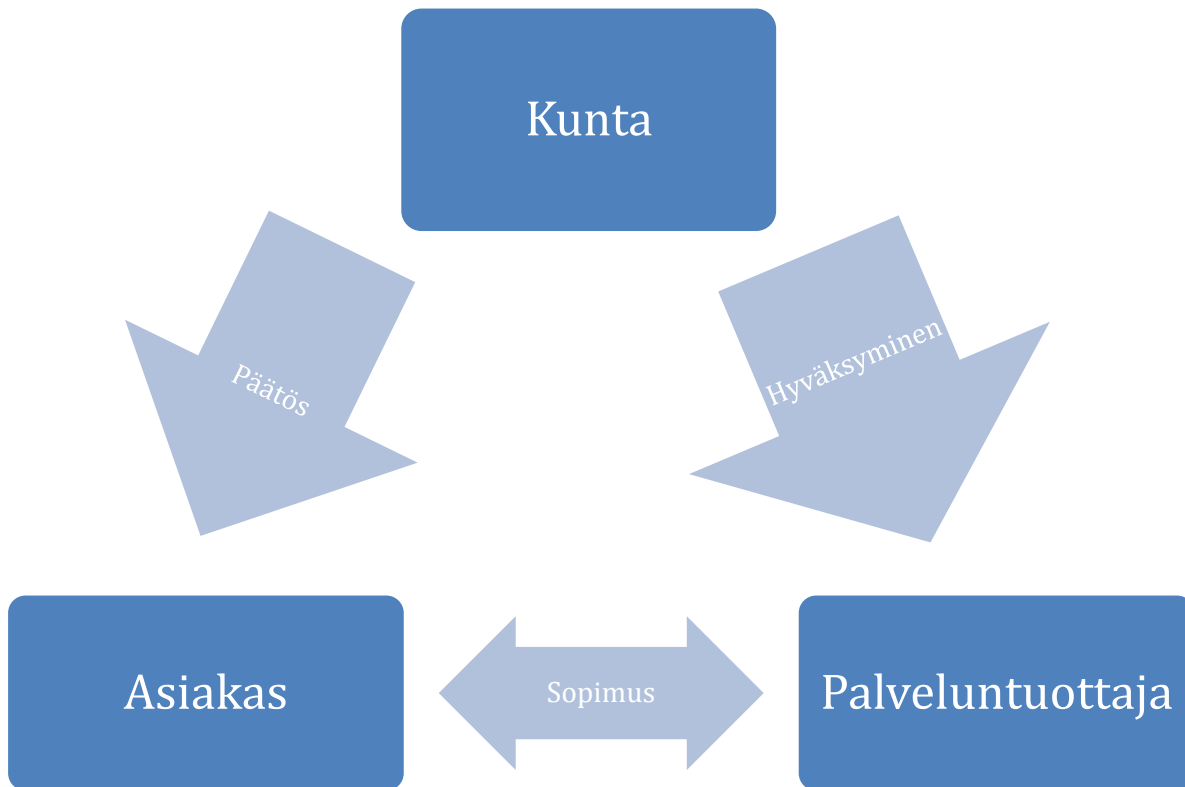
## 2 Sääntökirja

### 2.1 Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



## 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

# 3 Asiakkaan asema

## 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää Vantaan kaupungin lautakunnan palvelun myöntämisen perusteet (kriteerit), kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin

arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### **3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde**

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteli asiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

### **3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

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

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

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle ja/tai Vantaan kaupungin valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

### **3.4 Asiakkaan kustannukset**

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.



## 4 Palveluntuottajan velvoitteet

### 4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa (liitteineen) sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Vastuu Group Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaani ([www.vastuugroup.fi](http://www.vastuugroup.fi))

#### 1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Tilajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelu tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

#### 3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

#### 4) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

5) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Luotettava kumppani – ohjelmasta.

2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa

ympäri vuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamisestaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

### 3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 5) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Luotettava kumppani – ohjelmasta.

Palveluntuottaja huolehtii, että vakituinen terveydenhuollon hoitohenkilökunta on merkitty Valviran ylläpitämään terveydenhuollon ja/tai sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Osaamisen kehittäminen tulee todentaa tarvittaessa osoittamalla käydyt koulutukset palvelusetelitoimintaa valvovalle kunnan viranomaiselle.

### 6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

### 7) Hankintalain velvoitteet

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

## 8) Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## 9) Hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Mahdollinen hinnantarkistus voidaan tehdä 12 kuukauden välein. Tätä useammin hintoja ei voi muuttaa.

## 10) Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

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

## 11) Salassapito ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin

toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvallisuusliitettä ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

## 12) Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## 13) Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

## 14) Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida

asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluntuottajan tulee lisäksi toimittaa hoitoilmoitus –tiedot (HILMO) Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (myöh. THL) ohjeistuksen mukaisesti. Tarkemmin hoitoilmoitusrekisteriin talletettavat tiedot määrittellään THL:n julkaisemassa oppaassa, joka on ladattavissa THL:n internetsivuilta.

#### 15) Lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

<b>Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot</b>	<b>Tarkistetaan tilaajavastuu.fi</b>	<b>Liitedokumentti (pdf)</b>
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omavalvontasuunnitelma		x
Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä (vain terveydenhuollon palveluissa)		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa vaadittavien asiakirjojen saapumisesta kunnalle.

#### 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

#### 4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

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; tai
- 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 sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä

sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan 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.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## **5 Kunnan velvoitteet**

### **5.1 Yleiset velvoitteet**

Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä valmistelee sosiaali- ja terveyslautakunnan päätettäväksi palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon. Vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä hyväksyy palveluseteliä koskevan sääntökirjan.

Kunta arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen tarpeen, neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelun toteuttamisen erilaisista toteutustavoista sekä tekee asiakkaan kotona asumista tukevista tarvittavista palveluista päätökset ja laatii palvelusuunnitelman.

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

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Vantaan kaupungin Erityisasumisen palvelupäällikkö tai asumispalvelujen päällikkö hyväksyy palveluasumisen palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat. Päätös tulee kaupunkia sitovaksi, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on vahvistanut viranhaltijan päätöksen palvelusetelituottajan hyväksymisestä.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunnan tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

### **5.2 Rekisterin pito**

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta



olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

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

### **5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluasumisen palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalouden hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuusuutta.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovitun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta esitetään sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## **6 Palvelun seuranta ja valvonta**

### **6.1 Palvelun laadun valvonta**

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

Palveluntuottaja on pyydettyä velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laadun seuranta sekä tarkastuskäyntejä myös ennalta ilmoittamatta.

## **6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus**

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## **6.3 Hyväksymisen peruuttaminen**

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## II osa Palveluasumisen palveluseteli - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa

### 7 Yleistä palveluasumisesta

Vantaan kaupungin palveluasumisen päätöksen saaneet asiakkaat ovat ikääntyneitä, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, jotka eivät selviydy omassa kodissaan toimintakyvyn alenemisen, sosiaalisen tukiverkoston tai asuinolojen puutteellisuuden vuoksi. Palveluasumisen perustehtävänä on tarjota asiakkaille mahdollisuus turvalliseen ja elämänmakuiseen asumiseen tukemalla heidän toimintakykyään ja itsenäisyyttään yhteistyössä asukkaan lähiyhteisön kanssa neuvonnan, ohjauksen, hoidon, hoivan sekä kuntoutuksen keinoin.

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaisesti asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Palveluasuminen on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, osallistumista ja aktiivista elämää sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa asiakas on yhteisön jäsen ja kokee olonsa turvalliseksi. Hoidon tavoitteena on asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Hoidossa tulee toteutua asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon jatkuvuus. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen ja kuntouttavaan hoivaan esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen.

Palvelutalossa annettava kotihoidon palvelu sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n, sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain (1326/2010) lain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Palvelulla tuetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämänlaatua, sekä itsenäistä selviytymistä turvallisesti kotona ylläpitämällä ja parantamalla asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakas voi asua palveluasumisessa elämänsä loppuun saakka. Palveluun kuuluu tarvittaessa myös saattohoidon järjestäminen.

### 8 Palveluasumisen palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat tukea ja apua asumiseensa sekä hoivaa ja hoitoa pääsääntöisesti päivittäin vähintään 9 tuntia kuukaudessa eikä näitä palveluja pystytä järjestämään asiakkaan tarpeita vastaavasti hänen entisessä kodissaan, vaan asiakas tarvitsee palvelut keskitetympään järjestettyyn palveluasumisen yksikössä. Asiakkaille tehdään ennen päätöksentekoa kattava palvelutarpeen arviointi (ml. Rai-arviointi) kaupungin sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen toimesta

yhdessä asiakkaan kanssa ja sen perusteella Asiakasohjausyksikön moniammatillinen tiimi tekee päätöksen palveluasumisen tarpeesta. Vantaan kaupunki arvioi hoivan ja palvelujen tarpeen palvelun alkaessa ja tilannetta tarkastellaan tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Palvelut toteutetaan Vantaan kaupungin hyväksymässä palveluasumisen yksikössä.

**Ikääntyneille suunnattu palveluasumisen palveluseteli** on tulosidonnainen ja se voidaan myöntää määrärahojen puitteissa. Palveluseteli voidaan myöntää määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevana. Palvelun tarvetta arvioidaan vähintään vuosittain ja palvelusetelin voimassaolo jatkuu, mikäli kriteerit täyttyvät ja palvelujen tarve on edelleen olemassa. Asuminen kyseisessä asunnossa voi vuokranantajan ja vuokralaisen sopimuksesta jatkua, vaikka palveluasumisen palveluseteliä ei enää käytettäisikään. Palveluseteli voidaan ottaa käyttöön vuokrasuhteen jo alettua ja asukkaan muutettua Vantaan kaupungin alueella sijaitsevaan palveluasumisen yksikköön eli palvelutaloon ja palvelujen käytön alettua/ lisääntyttyä.

## **9 Palveluasumisen palveluseteli**

### **9.1 Palveluasumisen palvelusetelin sisältö**

Palveluasumisen palveluseteli kattaa Vantaan kaupungin palvelutarpeen arviointiin perustuvat asiakkaan säännöllisesti tarvitsemat (vähintään 9 tuntia/kk) kotihoidon- ja kotisairaanhoidon palvelut, jotka ovat asiakkaan voimavaroja tukevaa kotona annettavaa lähihoitajatasoista hoitoa ja hoivaa sekä sairaanhoitajan palvelua. Palveluseteli ei kata muuta kotona asumista tukevaa palvelutoimintaa kuten turvapalvelua ja siihen liittyviä auttamiskäyntejä, ateriamaksua, siivouspalvelua ja avoimia virkistys- ja harrastustoiminnan tapahtumia.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle Vantaan kaupungin tekemän palvelutarpeen arvion pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelman ja järjestää asiakkaalle tarpeelliseksi määritellyt palvelut. Palveluseteli kattaa määriteltyjen palvelujen kustannuksia palvelusetelin arvon verran ja asiakas maksaa palveluista omavastuusuutena palvelusetelin arvon ylittävän osuuden. Asiakas maksaa itse vuokran ja muut mahdolliset kustannukset suoraan vuokranantajalle/palveluntuottajalle.

### **9.2 Palvelusetelin arvo**

Palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja palvelusetelin täysarvo on 32 euroa/tunti.

Setelin arvo perustuu asiakkaan palvelujen tarpeesta muodostuvaan hoitoluokkaan, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeen mukainen palveluaika (tuntia/kuukausi). Asiakkaalle myönnettävän setelin arvo määrittyy hoitoluokan keskiarvoisen tuntimäärän mukaisesti.

Palveluseteli sisältää hoidon, huolenpidon ja palvelun palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolista palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua tai virkistys- ja harrastetoimintaa.

Asiakkaiden bruttotulot ja varallisuudesta saatava tuotto vaikuttavat palvelusetelin arvon määrittämiseen. Kotona annettavan palvelun asiakasmaksu määritellään Asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (9.10.1992/912), sen 3§:n mukaan, jossa todetaan: Jatkuvasti ja säännöllisesti annetusta kotisairaanhoidosta ja sosiaalihuoltoasetuksen (607/83) 9 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukyvyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kohtuullinen kuukausimaksu.

Palvelusetelin arvoa henkilön omien tulojen tiedoilla voi laskea Vantaan Palveluasumisen palvelusetelilaskurin avulla.

Palveluasumisen palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan tuottajalle palvelu- ja hoitosuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelun palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvo on arvonlisäveroton (alv. 0%). Asiakkaan omavastuu on palvelusetelin arvon ja tuottajan kaupungille ilmoittaman hinnan välinen erotus. Asiakkaan omavastuu sisältää kaiken palveluun liittyvän, joka on sääntökirjassa määritelty, eikä asiakkaalta voi laskuttaa erikseen esim. matkakuluja, laskutuslisää tai toimistomaksuja. Palvelusetelillä myytävän kotihoitopalvelun (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) tuntihinta on sama hinta riippumatta palvelun toteuttamisen ajankohdasta (sama hinta arkisin, viikonloppuisin, öisin).

### **9.3 Palvelusetelin myöntäminen**

Palveluseteli myönnetään palveluasumisen asiakkuuskriteerit täyttävälle asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisten palvelujen hankintaa varten. Vantaan kaupungin sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan ammattilainen (palveluohjaaja) selvittää asiakkaan palvelutarpeen yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä sovitaan, miten palvelut asiakkaalle järjestetään. Asiakkaalle annetaan ohjausta palvelutuottamisen toteutustavoista ja jos asiakas valitsee ja hänelle myönnetään palveluasumisen palveluseteli niin sen myöntää määrääjäksi tai toistaiseksi voimassa olevana Vantaan kaupungin Asiakasohjausyksikön päällikkö tai Ikääntyneiden asiakasohjauksen toimintayksikön esimies. Vantaan kaupungin palveluohjaaja seuraa palvelun toteutumista vuosittain tai saatuaan tiedon palvelutarpeen muutoksesta ja päivittää palvelusuunnitelmaa asiakkaan muuttuneen tarpeen mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista välittömästi, jos muutos vaikuttaa myönnetyn setelin hoitoluokkaan ja aina vuosittain toimittamalla asiakkaan kanssa laaditun palvelutarpeen arvioinnin, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista (ml. Rai arviointi).

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi tulee päivittää puolivuosittain ja aina tilanteen muuttuessa. Tällöin Vantaan kaupungin työntekijä, asiakas ja palveluntuottaja arvioivat asiakkaan palvelutarvetta yhdessä. Jos palvelutarve muuttuu, arvioidaan yhdessä uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Palvelusetelin saldo on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan käytettävissä olevan saldon (palvelutuntimäärän) sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä palvelusta sovittaessa.

## 9.4 Palvelusetelin palvelut

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluasumisen palveluseteli toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään. Palvelusetelillä ostettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle palvelusuunnitelmassa määritellyn palveluajan tarpeen mukaisesti. Asiakkaan palvelujen tarpeesta muodostuu hoitoluokka, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeen mukainen palveluaika (tuntia/kuukausi).

<b>Hoito- luokka</b>	<b>Palvelu aika h/kk</b>	<b>Palvelun sisältö</b>	<b>Palvelusetelin arvo max/kk Arvo 32€/H</b>
I	9 -15	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	384€/kk
II	16 -22	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	608€/kk
III	23-30	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	848€/kk
IV	31-38	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	1104€/kk
V	39-46	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	1360€/kk
VI	47-54	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu	1616€/kk
VII	55-62	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu	1872€/kk

## Palvelu- ja hoitotyön suunnitelma

Palveluntuottaja käyttää sähköistä järjestelmää asiakas- ja potilastietojen kirjauksiin. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitotyön suunnitelma sekä kirjataan päivittäistä hoitotyön toteutumista kuvailevin kirjauksin. Hyvällä kirjaamisella turvataan palvelun jatkuvuus. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakyky arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Palvelusetelin arvo sekä asiakkaan omavastuu määräytyvät palvelusuunnitelmaan kirjattujen toteutuneiden palvelujen mukaisesti. Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut ja tarpeen mukaiset tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteisiin pyritään sekä arvioidaan hyvän tavoitteellisen hoidon toteutumista. Palvelu- ja hoitotyön suunnitelmaa arvioidaan 3 -6 kuukauden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Lisäksi hoitotyön suunnitelmalle ja palvelulle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma/vastuuhoitaja palvelusetelin käyttöönotto päivästä alkaen.
2. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään hoitoneuvottelu kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta ja aina tarvittaessa. Jos asiakas ei itse halua tai jaksaa osallistua hoitoneuvotteluun, vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänelle suunnitelluista hoidon- ja palvelun tavoitteista ja niiden sisällöistä.
3. Asiakas ja hänen läheisensä (jos asiakas näin toivoo) osallistuvat hoitotyön suunnitelman laadintaan ja arviointiin.
4. Hoitotyön suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. Hoitotyön suunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Asiakas osallistuu aina mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvion tekemiseen
5. Asiakkaan hoitotyön suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja hänen elämästään (elämäntarina, elämäntapa kysely tai -haastattelu): ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, elämän merkkitapahtumisista, työstä, harrastuksista jne. Tiedon avulla suunnitellaan ja toteutetaan ihmisen yksilöllistä elämää palvelutalossa. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.
6. Palveluntuottaja kykenee antamaan asiakkaiden toimintakykyä ja hoidon tarvetta koskevat ajantasaiset tiedot hoidonjärjestelystä vastaavalle kaupungin työntekijälle RAI-järjestelmän laajuudessa. Palveluntuottaja sitoutuu Vantaan kaupungin jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin käytännön mukaan toimittamaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin RAI-tuloksineen Erytysisumiseen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja välittömästi asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.
7. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hyvää elämää palvelutalossa. Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen.

Suunnitelmassa on asetettu tavoitteet vähintään seuraaviin: asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon, aktiiviseen arkeen sekä hyvään ravitsemukseen. Hoitotyön suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun terveydenhoito. Suunnitelman mukainen toiminta tulee todentua päivittäisessä kirjaamisessa.

### **Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti**

Asiakkaan palvelu toteutetaan aina toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella korostaen asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn tukemista ja edistämistä sekä yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa palvelukuvauksen mukaista perus- ja sairaanhoitoa sekä huolenpitoa. Palvelusetelin palvelu voi asiakkaan tarpeen mukaisesti sisältää erilaisia hyvinvointia ja toimintakyvyn edistämistä tukevia palveluja, joille on asetettu seuraavat vaatimukset:

1. Asiakkaat saavat aina tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.
2. Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi hyvän hoidon ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman periaatteiden mukaisesti. Asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee halutessaan olla mahdollisuus myös viikoittaiseen saunomiseen. Hoidon toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mm. ummetuksen, virtsainkontinenssin, kivun ja unettomuuden hoito sekä painehaavaumien, nivelten jäykistymien ja kaatumisten ehkäisy.
3. Asiakkaan hoidossa huomioidaan masennuksen ehkäisy ja hoito sekä mahdollisten muistisairauksiin liittyvien käytösoireiden lievittäminen hoitotyön keinoin.
4. Asiakkaan henkilökohtaisessa asiointissa avustaminen ja neuvominen (erilaisten hakemusten ja lomakkeiden täyttö, avustusten ja etuuksien hakeminen ym.).
5. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen mukaisten omahoitotarvikkeiden hankinnasta. Asumispalvelussa olevat vanhuksat rinnastetaan kotona asuviin ja he voivat saada Sosiaali- ja terveystoimesta maksuttomia omahoitotarvikkeita samoin perustein kuin kotona asuvat. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisten hoitotarvikkeiden säännöllisestä tilaamisesta terveystarvikkeiden jakelun ohjeistusten mukaisesti, jos asiakas itse ei pysty tilausta tekemään.
6. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan yksilöllisten apuvälineiden hankinnasta. Palvelutalossa asuvat asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat Sosiaali- ja terveystoimen apuvälinelainaamosta apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuvat.



7. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidosta, jos se on asiakkaan palvelutarpeen mukaista. Hoitoyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, THL 2016). Lääkkeet säilytetään aina lukollisessa lääkekaapissa/säilytysrasiassa mieluiten asukkaan kotona ja vain tarvittaessa erillisessä henkilökunnan käytössä olevassa tilassa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet säilytetään erillisissä koreissa tai lääkelaatikoissa. Sairaanhoidaja tai lääkehoidon lisäkoulutuksen saanut lääkeluvallinen lähihoitaja jakaa asiakkaiden lääkkeet palvelusuunnitelman mukaisesti tai käytetään apteekin annosjakelua lääkkeidenjakamisessa. Tällöin palveluntuottaja maksaa annosjakelusta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Lääkehuollon lisäkoulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehuoltoon sisältyy myös varautuminen asiakkaan mahdolliseen huumausainelääkehoitoon.
8. Sairaanhoidaja vastaa tarvittaessa laboratorionäytteiden ottamisesta. Palveluntuottaja vastaa tällöin laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi ilman erillistä kustannusta.
9. Tarvittaessa sairaanhoidaja/ omahoitaja valmistelee asiat lääkärin käyntiä varten sekä varmistaa, että annetut hoito-ohjeet toteutuvat.
10. Asiakas saatetaan ajanvarausvastaanotolle, mikäli vastaanottoa ei voida hoitaa kotikäytinä tai asiakas itse / läheisten tukemana ei voi vastaanotolla käydä.
11. Läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asiakkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asiakkaan arkeen, jos se on asiakkaan toiveen mukaista. Palvelutalolla on suunnitelma ja käytäntö, miten läheisten osallistumista asiakkaan ja palvelutalon arkeen tuetaan ja milloin läheisille tiedotetaan asiakkaan asioista.
12. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti asiakastilaisuuksia / läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa.
13. Yksikkö toimii asiakkaan tarpeiden mukaan suomalaisen tai suomenruotsalaisen kieli- ja kulttuuritaustan mukaisesti.
14. Yhteistyön asiakkaiden läheisiin, asiakasta hoitavaan lääkäriin ja kuntoutushenkilöstöön, edunvalvojiin ja asioiden hoitajiin tulee olla sujuvaa.
15. Tarvittaessa asiakkaan käteisvaroista huolehditaan ja käteisvarojen säilyttämisestä pidetään kirjanpitoa sekä huolehditaan säännöllisten kassatarkastusten toteutumisesta. Palveluntuottajalla on kirjallinen ohje siitä, miten asiakkaiden raha-asioiden hoito järjestetään. Käteisvaroista huolehtiminen on kirjattuna myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
16. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle on haettu hänelle kuuluvat Kelan etuudet

## Hoidon arviointi

Asiakkaan vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti hoitotilanteissa. Asiakkaan oma/vastuuhoitaja vastaa hoitotyön suunnitelman laatimisesta ja säännöllisestä arvioimisesta yhdessä asiakkaan, läheisen ja muun työryhmän kanssa. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa ja tukea asiakasta säännöllisiin terveystarkastuksiin niin, että lääkäri arvioisi asiakkaan terveydentilaa säännöllisesti ja tarkistaa lääkityksen vähintään puolivuositain. Päivystystapauksissa lääkärin apu järjestetään viiveettömästi.

Asiakasta kuullaan ja hänen vointiaan seurataan palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan voinnin muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian. Hoidon kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan sähköisiin asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä ja omaa näkemystä hoidostaan seurataan ja myös se kirjataan asiakirjoihin. Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään havainnoinnin ja haastattelun lisäksi RAI-arviointia ja muita ikääntyneille soveltuvia mittauksia. Asiakkaan hoitotyön suunnitelma arvioidaan vähintään 3-6 kk välein ja arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset palvelu- ja hoitotyön suunnitelmaan. Muuttuneesta palvelutarpeesta informoidaan aina yksikön esimiestä ja sovittujen käytänteiden mukaisesti Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalvelujen Erityisasumista.

## Saattohoito

Saattohoito tarkoittaa vaikeasti sairaan ihmisen hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu, eikä taudin etenemistä pystytä hillitsemään eli kuolema on odotettavissa lähiviikkoina. Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa ja sen tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Myös palvelutaloissa asiakkaalla on oikeus hyvään saattohoitoon. Tarvittaessa saattohoidon tukena voidaan käyttää lääkärin läheteellä mm. kotisairaalan tukea.

Saattohoidon lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheisensä tiedollinen sitoutumisensa parantavasta hoidosta luopumiseen. Päätös koskettaa asiakkaan ja läheisten lisäksi hoitohenkilökuntaa ja siksi kaikkien osapuolien tulisi olla mukana päätöksenteossa. Saattohoidossa korostuu kuolevan oikeus riittävään oireenmukaiseen kivun- ja perushoittoon ja ihmisarvoa kunnioittavaan huolenpitoon sekä läheisten henkilöiden henkinen tukeminen (mm. Vanhustyön keskusliiton kannanotto hyvän saattohoidon toteuttamiseen 2015).

## 9.5 Palvelusetelin voimassaolo

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään toistaiseksi tai määräaikaisissa päätöksissä päätöksen voimassaoloajalle. Palveluseteli voidaan myöntää myös lyhytaikaiseen palveluasumisen tarpeeseen. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan suoritettujen työtuntien mukaisesti.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolisiin palveluihin
- asiakkaan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella

## 10 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### 10.1 Yhteydenpito Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalveluun

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista Erityisasumiseen. Työntekijä arvioi palvelutarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelman. Palveluntuottaja antaa tiedon muutoksesta puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla kaupungin työntekijän.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä Vantaan kaupungin ilmoittamalle yhdyshenkilölle.

### 10.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Palveluntuottajalla on oltava hankinnan kohteen laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävästi kokemusta vastaavien palvelujen tuottamisesta. Riittävänä kokemuksena pidetään vähintään yksi vuosi itsenäisenä palveluntuottajana toimimista kotihoidon tuottajana tai palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on vähintään yksi vuosi kokemusta kotihoidon toiminnasta vastuullisena työntekijänä. Palveluntuottajan on liitettävä hakemukseensa lyhyt kuvaus vastaavien palvelujen tuottamisesta vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta.

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, tehtävään soveltuva alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

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

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Liitedokumenttina pdf.
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	x
Lyhyt kuvaus vastaavien palvelujen tuottamisesta hakemukseensa vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta.	x

Toimintasuunnitelma	x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)	x
Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).	x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)	x
Seloste henkilötietojen käsittelytoimista (EU:n yleinen tietosuojasetus 2016/679, art. 30) (Seloste laaditaan Vantaan kaupungin rekisteriselostepohjaan, joka löytyy Vantaan kaupungin palveluseteliä koskevalta internet sivulta)	x
Lääkehoitosuunnitelma	x

### 10.3 Tilat ja laitteet

Palveluasumisen palvelusetelillä tuotetaan palvelu asiakkaan kotiin. Asiakkaan kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoitoympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakkaita välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta Vantaan kaupungille palvelun myöntäneen yksikön työntekijälle.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset laitteet ja hoitotarvikkeet. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE -merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluntuottajan tarjoama asunto voi olla palveluntuottajan omistama tai vuokraama. Palveluntuottaja voi ilmoittaa vapautuvista asunnoista Vantaan kaupungin Erityisasumiseen sekä sähköiseen palveluseteli järjestelmään. Asuntojen tulee olla esteettömiä kaikkien tilojensa osalta ja soveltua ikääntyvien asunnoiksi ja tilojen tulee soveltua esimerkiksi liikkumisen eri apuvälineitä käyttäville. Asumisen on oltava turvallista, joten palveluntuottajan tarjoamien tilojen tulee täyttää turvallisuusmääräykset palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä, kaksioita tai kolmioita, joissa on keittiö/keittokomero/tupakeittiö sekä omat esteettömät wc- ja peseytymistilat. Asiakas kalustaa oman asuntonsa haluamallaan tavalla omilla huonekaluilla. Asiakas voi tarvittaessa ottaa kotivakuutuksen omalle irtaimistolleen, mutta palveluntuottaja ei voi velvoittaa asiakasta ottamaan sitä.

Asunnon suositeltava koko on vähintään 25 neliometriä. Asunnon lisäksi asukkaiden käytössä tulee olla tarkoituksenmukaisia yhteistiloja, kuten esimerkiksi yhteiskäyttöiset saunatilat peseytymis- ja

pukeutumistiloihin, varasto- ja säilytystiloja, mahdollisesti myös väestösuoja ja tarvittaessa myös palvelutoiminnan tarpeisiin tarvittavia palvelutiloja.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät sekä mahdollisesti omistamaansa tai vuokraamaansa kiinteistöä koskevat lakisääteiset vakuutukset sekä toiminnan keskeytysvakuutuksen.

Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada Terveyspalvelujen säännösten mukaisesti Vantaan kaupungin apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden saannin edellytyksenä on, että Vantaan kaupungin terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen olevan pitkäaikainen sekä laatinut palvelusta tarvittavat asiakirjamerkinnät asiakastietojärjestelmään.

#### **10.4 Henkilöstö**

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Yksikön henkilökunnalla tulee olla tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilökunnalla tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Osa asiakkaista voi olla ruotsinkielisiä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa palvelua ruotsin kielellä, henkilökunnalla tulee olla hyvä ruotsin kielen suullinen taito hyvän suomen kielen suullisen ja kirjallisen taidon lisäksi.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakasta ja olla luotettavia, palveluhenkisiä ja heidän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot. Henkilöstöllä tulee olla kotihoidossa tarvittavaa monipuolista osaamista, sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Hoitohenkilökunnan määrän tulee olla mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Tarvittava hoito turvataan asiakkaiden palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoitohenkilöstömitoituksen tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM: julkaisu 2017:6).

Palveluasumisen henkilöstön vähimmäistarve määräytyy asiakkaalle myönnettyjen palvelusuunnitelman mukaisten palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavana henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina). Palveluntuottajan tulee pystyä raportoimaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmasta sekä palvelun toteutumisesta. Raportista tulee käydä ilmi asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman mukaisesti, milloin palvelua on tuotettu sekä toteutuneen työn kesto aika.

Toteutuneeseen henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kuten sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat, sosionomit, geronomit ja kuntoutushenkilökunnasta fysioterapeutit ja toimintaterapeutit niiltä osin, kun he osallistuvat hoitotyöhön. Toimintayksikön lähiesimies voidaan laskea hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee välitöntä hoitotyötä (korkeintaan 50 %).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Palveluasumisyksikön lähiesimiehellä on oltava Laki 272/2005 6 § tai 559/1994 5 § mukainen kelpoisuus sekä riittävä johtamistaito sekä lisäksi vähintään vuoden kokemus esimiestyöstä ja kolmen vuoden kokemus vanhustyöstä.

Hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 5 § mukainen oikeus harjoittaa sairaanhoitajan ammattia tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 § mukainen lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukainen vastaava pätevyys. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että vakituinen terveydenhuollon hoitohenkilökunta on merkitty Valviran ylläpitämään terveydenhuollon ja/tai sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin. Toiminnan tulee perustua Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11).

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty ja työntekijöiden osaaminen on varmennettu. Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voidaan laskea hoitohenkilöstön mitoittamiseen vasta, kun opinnoista on suoritettuna vähintään kaksi kolmasosaa. Jokaisessa työvuorossa tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita lääkeluvallisia työntekijöitä turvallisen lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi.

Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Palveluntuottajan tulee tarkistaa henkilöstön luottotiedot. Henkilöstön tulee sitoutua noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa, jossa on ohjeistettu mm. sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekeminen ja mahdollisiin epäkohtiin puuttuminen sekä tietoturva- ja tietosuojajohteisuus. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, että he eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuolisille ja, että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole enää palveluntuottajan palveluksessa. Mahdolliset asiakirjat on laadittava, dokumentoitava ja säilytettävä henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien määräysten mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilökunnan osaamisesta ja koulutuksen tulee olla suunnitelmallista. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Työntekijöiden täydennyskoulutuspäiviä on vähintään kolme (3) päivää vuodessa. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä. Palveluntuottajan henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin ja henkilökohtaisen koulutussuunnitelman. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset.

Palveluasumisen henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Palveluntuottaja vastaa kaikista työnjohdollisista ja työnantajavelvollisuuksista. Palveluntuottaja vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.

## **10.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta, hinnasta ja sisällöstä sekä laatii vuokrasopimuksen huoneenvuokralain mukaisesti. Palvelun toteuttamista koskevassa sopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta ja irtisanomisesta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa. Irtisanomisaika voi korkeintaan olla yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa esittää Vantaan kaupungille asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus. Palveluntuottajan tulee asiakkaan kanssa sopia kirjallisesti muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun- tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin palvelun peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Asiakkaalla tulee olla aina oikeus peruuttaa palvelu kohtuullisessa ajassa ilman lisäkustannuksia. Vantaan kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

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 saavu sovitusti asiakkaan luokse tai myöhästyy sovitusta ajasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Vantaan kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## **10.6 Alihankinta**

Palveluntuottaja voi tarvittaessa hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus säännöllisestä kotihoidosta. Sähköiseen palvelujärjestelmään tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa Vantaan kaupunki voi lisäksi pyytää alihankkijoilta vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty.

## **11 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa suoraan Vantaan kaupungille palautetta saamastaan palvelusta.

Palveluntuottaja huolehtii tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä

potilasturvallisuudesta, esim. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja sen toteutumisesta. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjakäytäntöjen, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Vantaan kaupungille olennaiset muutokset toiminnassaan sekä päivittää ne sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos. Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee pyydettyä toimittaa Vantaan kaupungille maaliskuun loppuun mennessä. Palveluntuottajan kotiin annettavien palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty kirjallisesti kuten myös työntekijöiden tehtäväkuvat ja vastuut.

## **11.1 Palvelun virhe**

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa



sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Vantaan kaupunki voi myös purkaa hyväksynnän jos palvelu ei toteudu sääntökirjan mukaisesti.

## **11.2 Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Vantaan kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiamieheen.

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.

Palveluntuottajan tulee raportoida Vantaan kaupungille puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

## **12 Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta**

Asiakkaan palvelun sisältö ja määrä on määritelty Vantaan kaupungin laatimassa palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottaja laatii kuitenkin asiakkaalle erillisen hoitosuunnitelman, jossa tarvittavan palvelun toteuttaminen asiakkaan tavoitteiden pohjalta on tarkemmin määritelty. Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista Vantaan kaupungin työntekijälle. Työntekijä tarvittaessa arvioi ja päivittää palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa tiedon puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla työyksikön työntekijän.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan maksutta Vantaan kaupungin Erityisasumiseen asiakassuhteen päättyessä.

## **13 Laskutus**

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolo jaksot Vantaan kaupungille. hoidettavan ollessa hoidossa muualla, palveluntuottaja ei voi laskuttaa kaupunkia eikä asiakasta. Lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollista peruuttaa palvelu ilman veloitusta kohtuullisessa ajassa (24 h) ennen sovittua avustuskertaa. Kaupunki kuitenkin suorittaa maksun vain toteutuneesta palvelusta.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

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.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

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

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Vantaan kaupunki ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

## **14 Sääntökirjan sitovuus**

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa ja sen liitteissä esitettyjen vaatimusten noudattamiseen.

Vantaan kaupunki 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.

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Vantaan kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua

tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä vanhusten avopalveluihin kirjallisesti neljäntoista (14) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli vanhusten avopalveluihin ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

## 15 Sääntökirjassa sovellettava lainsäädäntö

Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
3. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
4. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
5. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
6. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
7. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
8. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
9. Potilasvahinkolaki (585/1986)
10. 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. EU:n Tietosuoja-asetus 2016/679
15. Tietosuojalaki (1050/2018)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)

Vantaan kaupunki

**Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset**

**16 Liite**

**1**

**Henkilötietojen käsittelyn ehdot**

## Yleistä

Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset” kuuluu osaksi Kotihoidon palvelusetelin sääntökirjaa, jossa on palveluntuottajaa (Toimittaja) velvoittavat ehdot määritelty.

Tässä liitteessä määritellään Rekisterinpitäjää ja Henkilötietojen käsittelijää sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Toimittaja toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun sääntökirjassa olevien ehtojen lisäksi.

Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan kulloinkin voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää Euroopan unionin ja kansallista lainsäädäntöä. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679, jäljempänä myös tietosuoja-asetus) soveltaminen alkoi 25.5.2018.

Näistä ehdoissa kuvatuista Käsittelijän toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei Rekisterinpitäjä suorita erillistä korvausta.

Hyväksymällä Sääntökirjan ehdot Palveluntuottaja (Henkilötietojen käsittelijä) hyväksyy myös tässä liitteessä olevat ehdot.

## Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Kaupunki toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoituksena Rekisterinpitäjänä, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Osapuolet ymmärtävät, että Rekisterinpitäjänä Tilaaja saa käyttää ainoastaan sellaisia Henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöönpanemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset, mukaan lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojelu.

Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoituksena Henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun. Toimittajan käyttämät alihankkijat, jotka osallistuvat myös Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn, toimivat myös Henkilötietojen käsittelijöinä Tilaajan puolesta ja lukuun. Ryhmittymän ollessa Toimittajana tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Rekisterinpitäjä sitoutuu huolehtimaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisista Rekisterinpitäjän velvollisuuksista.

Rekisterinpitäjä antaa Henkilötietojen käsittelijälle kirjalliset ohjeet koskien henkilötietojen käsittelyä. Rekisterinpitäjä voi päivittää ohjeita jäljempänä mainitulla tavalla.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä Rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan henkilötietojen käsittelijää sitovassa dokumentaatiossa tai muussa Rekisterinpitäjän ohjeistuksessa. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa, dokumentaatiossa ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia. Rekisterinpitäjä vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Jos yllä mainittua kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Henkilötietojen käsittelijän kanssa. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos tämän antama ohjeistus on puutteellinen tai jos Henkilötietojen käsittelijä epäilee sitä lainvastaiseksi.

Alikäsittelijät, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin Henkilötietojen käsittelijä käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja. Selvyyden vuoksi todetaan, että alikäsittelijöitä koskevat ehdot koskevat koko alikäsittelijäketjua.

Henkilötietojen käsittelijä ja sen alikäsittelijät, jotka Henkilötietojen käsittelijöinä käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun, sitoutuvat kaikki tässä liitteessä kuvattuihin Henkilötietojen käsittelijää koskeviin velvollisuuksiin. Henkilötietojen käsittelijällä on velvollisuus sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alikäsittelijät noudattamaan tämän liitteen ehtoja.

Henkilötietojen käsittelijä ei saa käyttää alihankkijan, eli toisen Henkilötietojen käsittelijän, palveluksia ilman Rekisterinpitäjän erityistä tai yleistä kirjallista ennakkolupaa. Kun kyse on kirjallisesta ennakkoluvasta, Henkilötietojen käsittelijän on tiedotettava Rekisterinpitäjälle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alihankkijoiden, eli muiden Henkilötietojen käsittelijöiden, lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Rekisterinpitäjälle perustellusta syystä mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Mikäli Rekisterinpitäjä ei hyväksy alikäsittelijää, Henkilötietojen käsittelijä joko luopuu alikäsittelijän käyttämisestä tai esittää Rekisterinpitäjälle uutta alikäsittelijää.

Henkilötietojen käsittelijä on vastuussa mahdollisista Rekisterinpitäjän henkilötietoja käsittelevien Henkilötietojen käsittelijän alikäsittelijöiden tämän liitteen tai sovellettavan lainsäädännön tai EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos alikäsittelijä, eli Henkilötietojen käsittelijän käyttämä henkilötietojen alikäsittelijä, ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Henkilötietojen käsittelijä on edelleen vastuussa tällaisen alikäsittelijän velvoitteiden suorittamisesta suhteessa Rekisterinpitäjään. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Henkilötietojen käsittelijän alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia Henkilötietojen käsittelijää vaihtamaan alikäsittelijää.

Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja ainoastaan Rekisterinpitäjän antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Henkilötietojen käsittelijän on viipymättä ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos Henkilötietojen käsittelijä epäilee, että sääntökirja tai ohjeistus tai käytäntö rikkoo tietosuojalainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskevan asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Henkilötietojen käsittelijä vastaa, että sen alaisuudessa toimivat henkilöt, jotka käsittelevät henkilötietoja, on koulutettu ja perehdytetty tietosuojaan tehtäviensä vaatimassa laajuudessa.

Sen lisäksi, mitä sääntökirjassa on sovittu henkilötietojen suoja, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan tietoturvallisuustason 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 ja noudattamaan Rekisterinpitäjän ohjeita ja mahdollisia Rekisterinpitäjän ohjeiden päivityksiä.

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

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan Rekisterinpitäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan Rekisterinpitäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten 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.

Henkilötietojen käsittelijän on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa ja että ne voidaan automaattisesti tai koneellisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Henkilötietojen käsittelijän tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Rekisterinpitäjälle etukäteen Henkilötietojen käsittelypaikat ja niiden muutokset sekä siirrot, elleivät ne selvästi ilmene Rekisterinpitäjän käytettävissä olevasta dokumentaatiosta. Käsittelypaikan siirrosta EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle on todettu erikseen jäljempänä tässä liitteen luvussa.

Henkilötietojen käsittelijä ei saa ilman Rekisterinpitäjän erillistä kirjallista suostumusta siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Mikäli henkilötietoja siirretään kolmansiin maihin, henkilötietojen siirto tulee tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

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

#### Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijä vakuuttaa Rekisterinpitäjälle, että Henkilötietojen käsittelijä ymmärtää väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009, muutoksineen) ja muissa laeissa niin kutsuttuun turvakieltoon liittyvät vaatimukset ja velvollisuudet. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ottamaan kyseisissä laeissa säädetyt vaatimukset huomioon käsitellessään henkilötietoja.

Turvakiellolla tarkoitetaan kieltoa luovuttaa väestötietojärjestelmästä henkilön kotikuntaa, asuinpaikkaa, osoitetta ja muuta yhteystietoa muille kuin laissa määritellyille viranomaisille. Turvakielto koskee myös tällaisen henkilön omistuksessa tai hallinnassa olevia kiinteistön, rakennuksen tai huoneiston yksilöinti- ja sijaintitietoja. Turvakiellon saaneella henkilöllä voi olla tallennettuna väestötietojärjestelmään erillinen yhteysosoite, kuten postilokeron tai työnantajan osoite, josta henkilö on tarvittaessa tavoitettavissa ja joka voidaan tarvittaessa luovuttaa myös muille kuin laissa tarkoitetuille viranomaisille. Tällainen yhteysosoite on eri asia kuin väestötietojärjestelmään talletettava henkilön varsinainen postiosoite.

Henkilötietojen käsittelijällä on oltava tekniset ja organisatoriset valmiudet tässä kohdassa kuvattujen tietojen lainmukaiseen käsittelyyn. Tällaisilla teknisillä ja organisatorisilla valmiuksilla tarkoitetaan esimerkiksi valmiuksia turvakieltoa koskevien merkintöjen (kuten turvakiellon alkamis- ja päättämispäivämäärien) tallentamiseen, tietojen pseudonymisointiin, yhteysosoitteen asianmukaiseen merkitsemiseen, tietojen käsittelemiseen myös muussa kuin alkuperäisessä suoraan henkilöön tunnistettavassa muodossa, tarvittaessa turvakieltojen tarkastamiseen Väestörekisterikeskuksesta sekä tietojen automatisoidun päivittämisen rajoittamiseen viranomaisen ja muiden tahojen tietojärjestelmistä. Lisäksi Henkilötietojen käsittelijällä on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia.

Rekisterinpitäjä antaa Henkilötietojen käsittelijälle kirjalliset ohjeet koskien tämän kohdan 5 mukaista henkilötietojen käsittelyä siten kuin edellä kohdassa 2 on mainittu.

Jos Henkilötietojen käsittelijä haluaa käyttää tämän kohdan 5 mukaisessa Henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita, Henkilötietojen käsittelijän on Rekisterinpitäjältä kohdan 3 mukaista ennakkolupaa pyytäessään nimenomaisesti kyseisessä lupapyyntönsä mainittava, että Henkilötietojen käsittelijä aikoo käsitellä tämän kohdan mukaisia tietoja kyseistä alihankkijaa hyödyntäen.

#### Lokitukset ja käyttäjätunnukset

Henkilötietojen käsittelijän on aina huolehdittava, että ainakin seuraavista automatisoiduissa käsittelyjärjestelmissä suoritettavista käsittelytoimista on säilytettävä lokitiedot: tietojen kerääminen, lisääminen, muuttaminen, yhdistäminen, siirtäminen ja poistaminen.

Mikäli Henkilötietojen käsittelijä käsittelee arkaluonteisia tai tietosuoja-asetuksen mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä koskevia henkilötietoja taikka henkilötietojen lokituksesta on lainsäädännössä säädetty, Henkilötietojen käsittelijän on lisäksi säilytettävä seuraavat lokitiedot: tietojen kysely, katselu ja luovuttaminen.

Kyselyjä, katseluja ja luovutuksia koskevien lokitietojen avulla on pystyttävä toteamaan kyseisten toimien perusteet, toteutuspäivä ja -aika sekä henkilötietoja hakeneen tai niitä luovuttaneen henkilön tiedot ja näiden henkilötietojen vastaanottajien henkilöllisyys. Vaatimus koskee myös järjestelmän pääkäyttäjän käsittelytoimia. Lokitietoja on käytettävä ainoastaan käsittelyn lainmukaisuuden tarkistamiseen, omaehtoiseen valvontaan, henkilötietojen eheyden ja turvallisuuden varmistamiseen sekä rikosoikeudellisiin menettelyihin.

Mikäli kyseessä on arkaluonteisia henkilötietoja koskeva tai lainsäädännössä säädetty lokitusvelvollisuus, lokitietoja säilytetään lainsäädännössä säädetyn ajan. Lainsäädännössä säädetyllä ajalla tarkoitetaan myös lainsäädännössä säädettyjä rikosten vanhenemisaikoja.

Lokitietojen säilyttämisvelvollisuudesta voidaan poiketa Rekisterinpitäjän suostumuksella, mikäli Henkilötietojen käsittelijä muulla tavoin varmistaa tietosuoja-asetuksen asettamat vaatimukset rekisteröityjen ja viranomaisten tiedonsaantioikeuden toteuttamiseksi.

Henkilötietojen käsittelijän on osaltaan myös huolehdittava lokitietojen eheydestä ja kiistämättömyydestä siten, että ne suojataan muutoksilta. Lokitietoihin pääsy rajoitetaan vaan nimettyihin henkilöihin, jotka voivat hakea lokitietoja vain perustelluista syistä.

Henkilötietojen käsittelijän on Rekisterinpitäjän tai valvontaviranomaisen pyynnöstä asetettava lokitiedot Rekisterinpitäjän tai valvontaviranomaisen saataville. Lokitietoja säilytetään lainsäädännössä säädetyn ajan. Toimittajan on vastuussa niiden tuhoamisesta.



Arkaluonteisia henkilötietoja koskevasta ja lakisääteisestä lokitietojen keräämis- ja säilyttämisvelvoitteesta osapuolet eivät voi sopia toisin.

Mikäli Henkilötietojen käsittelijälle tässä liitteessä määritellyt lokitusvaatimukset eivät ole vaatimustenmukaisia, kun järjestelmä tai palvelu on otettu käyttöön, Henkilötietojen käsittelijä esittää sovittuun ajankohtaan mennessä suunnitelman ja toimenpiteet lokitustietojen vaatimuksenmukaiseksi saattamiseksi.

Toimittajan tulee omassa toiminnassaan varmistaa, että admin-käyttäjätunnuksia on vain tarpeellisilla henkilöillä. Käyttäjätunnusten yhteiskäyttö on kielletty.

#### Henkilötietojen käsittelijän avustamis- ja tiedonantovelvollisuus

Henkilötietojen käsittelijän tulee avustaa Rekisterinpitäjää täyttämään velvollisuuden vastata pyyntöihin, jotka koskevat tietosuojalainsäädännön mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä, sekä varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 3 luvussa sekä 32–36 artiklassa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan. Henkilötietojen käsittelijän tulee esimerkiksi avustaa Rekisterinpitäjää tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklan edellyttämien ilmoitusten tekemisessä tietosuoja-asetuksen mukaisessa määräajassa valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Henkilötietojen käsittelijän tulee myös pyynnöstä tehdä tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaista yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi. Lisäksi Henkilötietojen käsittelijän tulee avustaa Rekisterinpitäjää tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä sekä mahdollisessa ennakko kuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa.

Rekisterinpitäjä vastaa tarvittavan rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen, käsittelytoimia koskevan selosteen, vaikutusten arvioinnin ja tietojärjestelmäselosteen laatimisesta sekä ennakko kuulemisen toteuttamisesta.

Henkilötietojen käsittelijän tulee antaa Rekisterinpitäjälle kaikki tiedot, jotka ovat Rekisterinpitäjälle tarpeen tietojenkäsittelyssä ja tietosuojalainsäädännössä asetettujen velvoitteiden noudattamisen osoittamista varten. Henkilötietojen käsittelijän tulee jatkuvasti ylläpitää mainittuja tietoja ja arvioida organisatoristen ja teknisten toimenpiteiden riittävyttä.

Henkilötietojen käsittelijä on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjän pyynnöstä Henkilötietojen käsittelijän on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Rekisterinpitäjän pyytämässä laajuudessa Rekisterinpitäjän yksilöimille kolmansille tahoille.

Henkilötietojen käsittelijä huolehtii siitä, että järjestelmässä tai palvelussa on Rekisterinpitäjälle toiminto, jolla henkilötietojen tarkastuspyynnössä Rekisterinpitäjä voi koneellisesti poimia ko. henkilötiedot edelleen lähetettäväksi rekisteröidylle.

Henkilötietojen käsittelijä veloittaa tämän kohdan mukaisesta avustamisvelvollisuudesta kohtuulliset työkustannukset kohdan 12 mukaisesti.

#### Seloste käsittelytoimista

Henkilötietojen käsittelijä ylläpitää tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaista sähköistä selostetta Rekisterinpitäjän lukuun suorittamastaan henkilötietojen käsittelystä.

Henkilötietojen käsittelijän selosteen tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

1. Rekisterinpitäjän ja sen mahdollisen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot;
2. Henkilötietojen käsittelijän ja sen mahdollisen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot;
3. kuvaus Henkilötietojen käsittelijän Rekisterinpitäjän lukuun käsittelemistä rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä;
4. tiedot mahdollisista henkilötietojen siirroista EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle;
5. lista henkilötietojen käsittelyssä käytetyistä alikäsittelijöistä; sekä
6. kuvaus tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista toimenpiteistä.

#### Automaattisen käsittelyjärjestelmän kehitys- ja muutosprojektit

Automaattisen käsittelyjärjestelmän kehitys- ja muutosprojektien tai mikäli käsittelyjärjestelmä tuotetaan ohjelmistopalveluna, ohjelmistopalvelun käyttöönoton tai muutostöiden yhteydessä Henkilötietojen käsittelijä varmistaa, että palvelu täyttää tietosuoja-asetuksen edellyttämät vaatimukset ja toimenpiteet.

Kehitys-, koulutus-, testi- ja tuotantoympäristöt tai niiden yhdistelmät tulee eriyttää. Kehitys-, koulutus-, testiaineistoissa ei saa olla henkilötietoja. Niissä olevat henkilötiedot tulee anonymisoida siten, että henkilöt eivät ole tunnistettavissa. Mikäli edellisestä poiketen kehitys-, koulutus- tai testiympäristössä tai jossain muussa erikseen luodussa ympäristössä sekä tuotantoympäristössä tai niihin sisältyvässä aineistossa on henkilötietoja, kyseisiä ympäristöjä ja niihin sisältyviä tai niihin liittyviä aineistoja koskevat tietosuoja-asetuksen säännökset ja sääntökirjan tietosuojaehdot kokonaisuudessaan.

Ennen järjestelmän tai palvelun tuotantoon ottoa järjestetään järjestelmän tai palvelun tietosuojakatselmointi. Palvelun tuotantoonoton edellytyksenä on, että Toimittaja on suorittanut tietosuoja-asetuksen edellyttämät toimenpiteet.

#### Tietoturvaloukkaukset

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava [kirjallisesti] henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään määräajassa (36 tuntia) saatuaan sen tietoonsa. Lisäksi Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan samassa määräajassa Rekisterinpitäjälle muista Henkilötietojen käsittelijän tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Henkilötietojen käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle 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.

#### Henkilötietojen käsittelyn päättäminen

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu Rekisterinpitäjän valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Rekisterinpitäjälle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelijä huolehtii siitä, että järjestelmässä tai palvelussa on toiminnot, joilla henkilötiedot voidaan poistaa yksittäin tai massa-ajoina säilytysajan tai palvelun.

Henkilötietojen käsittelijän tulee esittää Rekisterinpitäjälle todisteet siitä, että tietojen poistaminen tai palauttaminen on suoritettu, ja Rekisterinpitäjän kirjallisen asiaa koskevan pyynnön vastaanotettuaan toimitettava Rekisterinpitäjälle kirjallinen vahvistus siitä, että henkilötiedot ja kaikki niistä mahdollisesti olevat jäljennökset on pysyvästi tuhottu.

Rekisterinpitäjä voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita Henkilötietojen käsittelijälle.

Rekisterinpitäjän henkilötietojen poistamisesta tai palauttamisesta tämän luvun mukaisesti ei Henkilötietojen käsittelijällä ole oikeutta erillisveloitukseen, ellei palauttaminen aiheudu Tilaajan toimenpiteistä.

#### Vaatimuksia

Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Henkilötietojen käsittelijälle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Henkilötietojen käsittelijä tekee tarvittavat muutostyöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

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

Jos Henkilötietojen käsittelijä laiminlyö tai rikkoo tätä liitettä, sovellettavaa lainsäädäntöä tai EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, Henkilötietojen käsittelijän vastuut on määritelty voimassa olevassa tietosuojalainsäädännössä. Palveluntuottaja on lisäksi velvollinen korvaamaan Rekisterinpitäjälle sääntöjen vastaisesta toiminnastaan Rekisterinpitäjälle aiheutuneet vahingot (Rekisterinpitäjälle määrätyt ja sen suorittamat korvaukset vahingosta kärsineelle ja hallinnolliset sakot) täysimääräisesti. Lisäksi sääntöjen vastaisen menettelyn takia Rekisterinpitäjällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta.

Osapuolet ymmärtävät, että liitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Rekisterinpitäjän asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu noudattamaan kyseistä tarkistettua liitettä.