

# **SÄÄNTÖKIRJA**

## **PALVELUSETELI / Lapsiperheiden kotipalvelu**

Satakunnan hyvinvointialue



## Sisällys

Johdanto.....	2
1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa.....	3
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.2. Sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika.....	4
2. Määritelmät.....	4
3. Palveluntuottaja.....	5
3.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
3.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien hyväksyntä.....	10
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	10
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	11
4.1. Asiakkaan asema.....	12
4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	13
5. Satakunnan hyvinvointialueen velvoitteet.....	14
6. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen.....	15
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	16
8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta.....	17
8.1. Hyvinvointialue.....	18
8.1.1. Matkakorvaukset.....	18
8.2. Asiakas.....	18
8.3. Peruutetut/peruuttamattomat käynnit.....	19
9. Vastuut ja vakuutukset.....	19
10. Omavalvonta ja valvonta.....	20
10.1. Valvonta.....	20
10.2. Palveluntuottajan omavalvonta.....	20
10.2.1. Omavalvontaohjelma.....	21
10.2.2. Toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma.....	21
11. Verotus.....	22
12. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki.....	23
13. Palvelukohtainen osio – Lapsiperheiden kotipalvelu.....	23
13.1. Palvelusetelin myöntäminen.....	23



14. Hinnasto ja hintojen muutos.....	24
15. Toimitettavat asiakirjat.....	24
16. Yhteistyö Satakunnan hyvinvointialueen kanssa.....	25
17. LIITE: Henkilötietojen käsittelyliite.....	25

## Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Satakunnan hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Satakunnan hyvinvointialue päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta sekä palveluseteleihin liittyvistä ohjeista ja ehdoista. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisesta osiosta.

Palveluseteliä käytetään vaihtoehtona Satakunnan hyvinvointialueen itse tai ostopalveluna tuottamille palveluille. Satakunnan hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat. Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset, kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

## **1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa**

### **1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala**

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirjaa noudatetaan, kun hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain mukaisesti.

Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä kaikessa toiminnassaan jatkuvaisluontoisesti. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä, sillä itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu täten hyvinvointialueelle.

### **1.2. Sääntökirjan muuttaminen**

Satakunnan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen mahdollisten liitteiden sisältämiin määräyksiin. Satakunnan hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä sähköpostitse rekisterissä nimetylle yhteyshenkilölle päätösten tekemisen jälkeen. Jos palveluntuottaja ei halua noudattaa sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, tulee siitä ilmoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa sääntökirjan muutosilmoituksen lähettämisestä. Muussa tapauksessa muutokset katsotaan hyväksytyiksi ja palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

### **1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika**

Tämä sääntökirja on voimassa 1.8.2023 alkaen toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, jolle palveluseteli on myönnetty.
- Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja/tai terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämässä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.
- Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa sekä itsenäistä ammatinharjoittajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa asetetut vaatimukset. Satakunnan hyvinvointialue hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja hyvinvointialueella on oikeus vaatia tuottajalta tarvittavat kirjalliset selvitykset asian varmistamiseksi.
- Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Hyvinvointialue määrittää palvelusetelin arvon.
- Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan kotiin tuotavaa palvelua.

### **3. Palveluntuottaja**

#### **3.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyvinvointialueen määrittelemät hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tulee huomioida kunkin asiakasryhmän erityispiirteet, kuten toimintakyky, ikä tai olosuhteet. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla verkkosivut.

Hyvinvointialue suosittelee, että selvitykset yrityksen toiminnan vastuista osoitetaan Vastuu Group- Luotettava Kumppani raportilla. Vaihtoehtoisesti tulee yrittäjän osoittaa vastaavat tiedot yksittäin hankituin todistuksin, esimerkiksi veroviranomaiselta tulee pyytää verovelkatodistus. Todistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia.

#### **Rekisteröinti**

Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintä – sekä työnantajarekisteriin, jos yritys toimii työnantajana. Palveluntuottaja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin tai tehnyt elinkeinoilmoituksen.

#### **Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto.

Palveluntuottaja on merkitty Aluehallintoviraston (AVI:n) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin.

### **Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

### **Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### **Toimitilat**

Jos palveluntuotanto vaatii toimitilat, niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että tiloissa huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaismääräysten mukaisesti. Toimitiloilla on oltava voimassa oleva pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Palveluntuottajan toimintaympäristössä on voitava liikkua esteettömästi ja tiloissa on oltava riittävät ja asianmukaiset hygienia- ja wc-tilat.

### **Henkilökunta**



Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti ammattiryhmittäin ja ovat kirjallisina.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito sekä ammattisanasto. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johto tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä henkilökunta ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

### **Alihankkijoiden käyttäminen**

Palveluntuottaja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat viipymättä hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

### **Omavalvontasuunnitelma**

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma tai yksityisiltä ammatinharjoittajilta vastaavat tiedot sisältävä toimintasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaali- ja terveystyöt. Palveluntuottaja huolehtii, että ajan tasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä palveluntuottajan verkkosivuilla.

## **Varautuminen**

Palvelutuotannon riskitekijät tulee olla kartoitettu ja minimoitu. Palveluntuottaja vastaa toiminnasta erityistilanteessa. Palvelutuotannossa on sovittu menettelytavoista erityistilanteita varten ja riskienarviointi on tehty.

## **Palveluntuottajan tiedonantovelvollisuus**

Palveluntuottajan tulee informoida Satakunnan hyvinvointialuetta vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalveluiden osalta potilasturvallisuudesta. Satakunnan hyvinvointialuetta tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden korjaamiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Satakunnan hyvinvointialuetta vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista, samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Satakunnan hyvinvointialuetta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

## **Lainsäädäntö**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## **Markkinointi ja referenssit**

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalihuoltopalvelujen kysyntää.

Satakunnan hyvinvointialuetta tai muuta hyvinvointialueeseen liittyvää tietoa saa käyttää ainoastaan Satakunnan hyvinvointialueen etukäteen antaman kirjallisen suostumuksen mukaisesti. Palveluista ja hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua palvelusetelijärjestelmässä vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

### **Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan**

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Satakunnan hyvinvointialueen osoittamiin palvelun laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin sekä osallistumaan mahdollisiin kehittämistapaamisiin.

### **Ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys**

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus, Satakunnan hyvinvointialue edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet. Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen. palveluntuottaja raportoi Satakunnan hyvinvointialueelle kerran vuodessa toimenpiteet, joita palveluntuottaja käyttää parantaakseen oman toimintansa ympäristöystävällisyyttä.

## **3.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien hyväksyntä**

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen palvelusetelijärjestelmään. Hakemus käsitellään kolmen kuukauden kuluessa sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisvelvoitteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä määräajassa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Satakunnan hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

### 3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Satakunnan hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta: palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaiset palvelut eivät toteudu
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen suullisesta tai kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietoa toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saamaan palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- luottamus palveluntuottajaan on muusta syystä heikentynyt
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajan tulee välittömästi kirjallisesti ilmoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle edellä mainituista tilanteista.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1. Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamista kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettujen lakien säännökset.

Satakunnan hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaalla on oikeus saada Satakunnan hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Satakunnan hyvinvointialueen ko. palvelun osalta toimivaltainen työntekijä/viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, tehnyt päätöksen palvelun kriteereiden täyttymisestä ja asiakkaalle on tehty palvelupäätös.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai valitsemansa edustajan avustuksella palveluntuottajan Satakunnan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaan tulee palvelusetelin voimaan saattamiseksi antaa saamansa palvelusetelin tuottajakappale tai setelin numerosarja palveluntuottajalle. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Satakunnan hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palveluntuottajan vaihdosta tulee ilmoittaa palvelusetelin myöntäjälle.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

## **4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot**

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.

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Satakunnan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen kirjallisesti seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä

palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamieheen ja/tai tehdä kantelun sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## **5. Satakunnan hyvinvointialueen veloitteet**

Hyvinvointialue

1. hyväksyy palvelusetelilain edellyttämällä tavalla ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Satakunnan hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää rekisteriä hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Satakunnan hyvinvointialue valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.

6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Satakunnan hyvinvointialueen asiakirjoja.

8. ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.

## **6. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen**

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta hyvinvointialueen omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Satakunnan hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Asiakas maksaa itse ostamansa mahdolliset lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

Palveluntuottajan ilmoittama hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut.



Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajan organisaatiossa. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan organisaatiossa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## **7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

Satakunnan hyvinvointialue ja kyseinen palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Asiakkaalle palvelua tuottaessa syntyvät asiakirjat ovat Satakunnan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Satakunnan hyvinvointialueen mahdollisia muita antamia ohjeita. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassapidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n tietosuoja-asetuksen velvoitteet ja huolehtia, että tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia ohjeita noudatetaan. Palveluntuottaja kuvaa henkilötietojen käsittelyn oheisen henkilötietojen käsittelyliitteen kuvaussivulla. LIITE.

Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen käsittelijänä rekisteröidyn informoinnista EU-tietosuoja-asetuksen mukaisesti laatimalla tietosuojaselosteen.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Satakunnan hyvinvointialueen potilas- ja asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

## **8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta**

### **8.1. Hyvinvointialue**

Hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle toteutuneista palveluista palvelusetelin arvon mukaisen hinnan laskua vastaan jälkikäteen. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelin arvo ei kuitenkaan voi ylittää palveluntuottajan tuottaman palvelun hintaa.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palveluiden mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

#### **8.1.1. Matkakorvaukset**

Asiakkaan kotiin tai arjen muuhun toimintaympäristöön tuotettavissa hyvinvointialueen myöntämässä palvelusetelipalveluissa palveluntuottajalle maksetaan matkakorvausta, kun edestakainen matka asiakkaan luo on vähintään 30 kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, työntekijän kotiosoitteesta tai varsinaisesta työpaikasta. Matkakorvaus maksetaan 30 kilometriä ylittävältä osalta, kuitenkin maksimissaan 200 kilometriltä / edestakainen matka.

Kotikäyntien matkaan käytetty aika ei sisälly palvelusetelillä tai ostopalveluna myönnetyn palvelun palveluaikaan. Tarkoituksellista on optimoida reittisuunnittelua mahdollisuuksien mukaan. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa ainoastaan tosiasiallisesti ajettujen kilometrien mukaan.

Matkakorvaus maksetaan Kelan valtakunnallisen kilometrikorvauksen suuruisena.

## 8.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuusuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuusuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Satakunnan hyvinvointialueen ko. palvelun osalta toimivaltaiselle työntekijälle heti ongelmien tultua ilmi.

Palvelusetelipäätösten mukaisesti laskutettavissa palveluissa palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin myöntämispäivänä voimassa olevien hinnastojen mukaisesti.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, väline- yms. lisiä.

## 8.3. Peruutetut/peruuttamattomat käynnit

Mikäli asiakas peruuttaa lapsiperheiden kotipalvelun käynnin 24 tuntia ennen sovittua käyntiä, palveluntuottaja ei saa laskuttaa käyntiä miltään osin. Mikäli asiakas peruu käynnin vähemmän kuin 24 tuntia ennen, käynti katsotaan toteutuneeksi ja palveluntuottaja saa laskuttaa normaalisti.

## 9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta.

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

## **10. Omavalvonta ja valvonta**

### **10.1. Valvonta**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Lounais-Suomen aluehallintovirasto (jatkossa AVI) toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Satakunnan hyvinvointialue valvoo alueellaan yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia, joiden kanssa sillä on sopimus tai sitoumus, sekä kyseisten yksityisten palveluntuottajien alihankkijoita. Satakunnan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua, palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista ja varmistaa, että palveluntuottaja täyttää palvelutuotantoa koskevan lainsäädännön asettamat vaatimukset, sopimusehdot sekä palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy Satakunnan hyvinvointialueen toteuttamat ohjaus- ja arviointikäynnit sekä muut tarkastukset, omavalvonnan itsearviointivelvoitteen sekä osallistuu järjestettäviin yhteistyötilaisuuksiin.

Hyvinvointialueen toteuttama valvonta voidaan toteuttaa myös ennalta ilmoittamatta. Palveluntuottaja hyväksyy Satakunnan hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Satakunnan hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Lisäksi Satakunnan hyvinvointialueella on oikeus selvittää lupa- ja valvontaviranomaiselta palveluntuottajaa koskevat tiedot, mukaan luettuna lakisääteiset kantelut ja mahdolliset viranomaisen käynnistämät valvontaprosessit.

### **10.2. Palveluntuottajan omavalvonta**

Omavalvonnalla tarkoitetaan lakiin perustuvaa veloitetta valvoa omaa toimintaansa. Omavalvonnassa on kyse koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonta on ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutuminen.

### 10.2.1. Omavalvontaohjelma

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelman velvoite koskee useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajaa. Omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt. Yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

### 10.2.2. Toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma

Toimintayksikön on laadittava toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi ja pidettävä suunnitelmaa julkisesti nähtävänä. Palveluntuottajan on jatkuvasti seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta, sekä informoitava Satakunnan hyvinvointialuetta tehdyistä havainnoista. Omavalvontasuunnitelma kirjataan Valviran mallipohjan sisältöjen mukaisesti, sen tulee olla ajantasainen ja vastata yksikön todellista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata konkreettisesti kaikki yrityksen tuottamat palvelut (esim. kotihoidon palvelusetelituottajana toimiminen, omaishoidon tuen palvelusetelituottajana toimiminen, siivouksen palvelusetelituottajana toimiminen) ja ne asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman lomakepohjan sisältöalueet sekä palvelusetelin sääntökirjan edellyttämät vaatimukset toteutuvat käytännössä palveluntuottajan järjestämissä palveluissa ja miten palveluntuottaja seuraa ja valvoo niiden toteutumista. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla suunnitelma toimintavarmuudesta yllättävissä tilanteissa esim. sijaisjärjestelyjen osalta.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on laadittu ja käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa, ja että sitä noudatetaan. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kuvata ne menettelytavat, jolla alihankkijoiden tuottaman palvelun laatu varmistetaan.

Palveluntuottajan tulee kerätä ja dokumentoida asiakaspalautteet (myös manuaalisesti kerätty). Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Satakunnan hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle vuosittain tehty toimintakertomus Satakunnan alueella toimivan toimintayksikön toiminnasta. Toimintakertomukseen on liitettävä yhteenveto asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportoinnin (esim. HaiPro) tuottamasta tiedosta, ilmoitusten pohjalta tehdyistä toimenpiteistä sekä niiden toteutumisen seurannasta. Palveluntuottajan tulee raportoida Satakunnan hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja muista reklamaatiosta välittömästi. Tapahtumiin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä tulee kirjata raportti, joka liitetään osaksi toimintakertomusta. Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan raportin asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi tehdyistä toimenpiteistä myös kesken toimintavuotta. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle toiminnan ja palvelun muutoksista.

## 11. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## **12. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki**

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §).

## **13. Palvelukohtainen osio – Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hyvinvointialueella on päävastuu lapsiperheiden kotipalvelun tuottamisessa. Palveluseteliä kotipalvelun tuottamiseen tarjotaan, kun hyvinvointialue ei pysty järjestämään matalan kynnyksen kotipalvelua omana toimintana. Palveluita tuotetaan hyvinvointialueen lapsiperheille. Palvelun tarpeen arviot tehdään hyvinvointialueen omissa yksiköissä, setelin myöntämisestä tehdään päätös. Päätöksen tekijä tekee kotikäynnin tai tapaa perhettä, jolloin määritellään myös asiakkaan/perheen tarpeet ja oikeus palveluihin.

### **13.1. Palvelusetelin myöntäminen**

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina hyvinvointialueen työntekijän/viranhaltijan tekemään palvelutarpeen arviointiin. Palveluseteli myönnetään, jos lapsiperheiden tilapäisen kotipalveluiden palvelusetelin myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu perheelle.

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpidon turvaamiseksi välttämätöntä kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista näiden syiden vuoksi:

- sairaus
- synnytys
- vamma tai
- erityinen perhe- tai elämäntilanne.



Erityisellä perhetilanteella tarkoitetaan esimerkiksi perheenjäsenen kuolemaa, vanhempien eroa tai tilannetta, jossa toinen vanhemmista on vankilassa. Erityinen perhetilanne voi olla myös perheessä, jossa on kaksoset tai omainen hoidettavana.

Palvelusetelin voimassaolo määritetään palvelusetelissä ja palveluseteli myönnetään määrääjäksi. Pääsääntöisesti palvelua myönnetään perheen lyhytaikaiseen palvelutarpeeseen, tarve perustuu palvelutarpeen arviointiin.

Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista. Palvelusetelin myöntäminen ei ole tulosidonnainen eli palveluseteli on tasasuuruinen.

Kotipalveluseteliä ei myönnetä:

- äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon
- pitkäkestoiseen päivittäiseen lapsen hoitoon
- kotona tehtävän etätöön, opiskelun ja harrastuksen vuoksi
- henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen
- vanhemman työssäkäynnin mahdollistamiseksi

## 14. Hinnasto ja hintojen muutos

Hinnat ovat kiinteät vuonna 2023. Hyvinvointialue voi tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajilla on vuosittain mahdollisuus päivittää omia hintojaan, palvelusetelin arvon tarkistuksen jälkeen.

## 15. Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Satakunnan hyvinvointialueelle seuraavat sähköiset liitteet:

📄 jäljennös Aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämästä luvasta antaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

- 📄 \* YEL-todistus
- 📄 \* todistus ennakkoperintärekisterissä olosta
- 📄 \* todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- 📄 \* vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- 📄 vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- 📄 Omavalvontasuunnitelma tai toimintasuunnitelma
- 📄 Henkilötietojen käsittelyliite (Käsittelytoimien kuvaus- osio täytettynä)

Hakemuksen liitteenä toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta Aluehallintoviranomaisen tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä.

\* Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen YEL-todistus ja todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty, tulee toimittaa 12 kuukauden välein.

## 16. Yhteistyö Satakunnan hyvinvointialueen kanssa

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Satakunnan hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevia palvelutoimintaa koskevia ohjeita. Hyvinvointialue valvoo toimintaa ja tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Satakunnan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja osallistuu mahdollisiin hyvinvointialueen järjestämiin asiakastyytyväisyyskyselyihin.

## 17. LIITE: Henkilötietojen käsittelyliite

### Henkilötietojen käsittelyn ehdot (I)

#### I Osa: Sopimusehdot:

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

Tilaaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

[Vastuunrajoitusehto] Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuojasetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

### Henkilötietojen käsittelyn ehdot (II)

#### 1 Yleistä

1.1. Tämä sopimusliite "Henkilötietojen käsittelyn ehdot" on osa \_\_\_\_\_ sopimusta (Dnro \_\_\_\_\_), jäljempänä "Sopimus", jonka Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.

1.2 Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

#### 2 Määritelmät

Tässä Liitteessä tarkoitetaan EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti

**"Rekisterinpitäjällä"** sitä, joka määrittelee Henkilötietojen Käsittelyn tarkoitukset ja keinot ja joka voi olla tässä Liitteessä määritelty Tilaaaja.

**“Käsittelijällä”** Palveluntuottaja, joka Käsittelee Henkilötietoja Rekisterinpitäjän lukuun Sopimuksen perusteella.

**“Käsittelyllä”** ja **”Käsittelytoimilla”** toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan Henkilötietoihin tai Henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, käyttöä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.

**“Henkilötiedoilla”** kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön, jäljempänä **”Rekisteröityyn”**, liittyviä tietoja; tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

**“Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella”** tietoturvaloukkausta, jonka seurauksena on siirrettyjen, tallennettujen tai muuten Käsiteltujen Henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy tietoihin.

### 3 Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

3.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

3.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

3.3. Jos kohdan 3.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.

3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa sopimuksessa sovitulla hinnoilla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.

3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

#### **4 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet**

4.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

4.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

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

4.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

4.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden

dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.

4.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa sopimuksessa sovitulla hinnoilla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.

4.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

## 5 Tilaajan ohjeet

5.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

5.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

## 6 Palveluhenkilöstö

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

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

## 7 Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

7.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.

7.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

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

7.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

7.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## **8 Palvelun paikka**

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

8.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti ja tästä sovitaan erikseen kirjallisesti.

## **9 Tietoturvaloukkaukset**

9.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytyksiä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytyksiä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

9.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

9.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9.4. Palveluntuottajaa dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritettut toimenpiteet Tilaajalle.

9.5. Rekisterinpitäjä vastaa tarvittavista ilmoituksista tietosuojaviranomaisille.

## 10 Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

10.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

10.2. Sopimuksen päätyttyä Toimittaja palauttaa kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Asiakkaalle tai poistaa ne olemassa olevine jäljennöksineen, Asiakkaan antaman ohjeistuksen mukaisesti, ellei sovellettava lainsäädäntö edellytä Henkilötietojen säilyttämistä.

## 11 Muut ehdot

Jos henkilölle aiheutuu EU:n tietosuoja-asetuksen tai liitteen loukkauksista aineellista tai aineetonta vahinkoa, Palveluntuottaja on vastuussa vahingosta vain siltä osin, kuin se ei ole noudattanut nimenomaisesti sille osoitettuja EU:n tietosuoja-asetuksen tai tämän liitteen velvoitteita.

Kumpikin osapuoli on velvollinen maksamaan määräytyistä vahingonkorvauksista ja hallinnollista sakoista vain sen osan, joka vastaa sille tietosuojavaltaviranomaisen tai tuomioistuimen lainvoimaisessa päätöksessä vahvistettua vastuuta vahingosta. Osapuolten vastuu on joka tapauksessa rajoitettu kuten sopimuksessa määriteltä.



Palveluntuottaja tiedottaa Tilaajaa kirjallisesti kaikista muutoksista, jotka saattavat vaikuttaa sen kykyyn tai mahdollisuuksiin noudattaa tätä liitettä ja Tilaajan antamia kirjallisia ohjeita. Osapuolet sopivat kaikki lisäykset ja muutokset tähän liitteeseen kirjallisesti.

Tämä tulee voimaan, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet varsinaisen Sopimuksen. Liite on voimassa (i) niin pitkään kuin Sopimus on voimassa tai (ii) osapuolilla on henkilötietojen käsittelytoimiin perustuvia velvoitteita toisiaan kohtaan.

Velvoitteet, joiden on niiden luonteen vuoksi tarkoitus säilyä voimassa tämän liitteen voimassaolon päättymisestä riippumatta, jäävät voimaan liitteen päättymisen jälkeen.

Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

### 1. Osapuolet

Tilaaaja: Satakunnan hyvinvointialue

Palveluntuottaja: Satakunnan hyvinvointialueen hyväksymä palvelusetelituottaja

### 2. Dokumentin tarkoitus

Palvelusetelituottaja tuottaa tilaajalle palvelusetelin sääntökirjan mukaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti on liite 11.7.2023 hyväksytyyn sääntökirjaan.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

- sosiaalihuollon asiakasasiakirjat (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015)

Henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmät

- lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin saaneet asiakkaat

### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja tuottaa sääntökirjan mukaisia palveluita hyvinvointialueelle. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on sopimuksen mukaisten palveluiden tuottaminen.

### 5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja palvelusetelin voimassaoloajan ajan. Voimassaoloaikana palveluntuottaja ei saa poistaa sopimuksen johdosta käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaaajan nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle (rekisterinpitäjä) kaikki sopimuksen toteuttamiseksi käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot. Sopimuksen päättyttyä Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käsitellä tietoja muihin kuin viranomaisen määräyksestä tulevia tai lainsäädännöllisiä tarkoituksia varten, kuten laadunvalvonta (lokit), laskutuksen toteuttaminen. Kopiot poistetaan näiden käyttötarkoitusten päättyessä. Sopimuksen keston ajan ja sopimuksen päättymisen jälkeen, niin kauan kuin on tarpeellista, henkilötietojen käsittelyyn liittyvän toiminnan loppuun saattamiseksi tai kauemmin, mikäli soveltuva laki niin määrää.

## **6. Alihankkijan käyttö**

Nimeä mahdolliset alihankkijat ja kuvaa miksi ja miten alihankkija käsittelee henkilötietoja.

## **7. Tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön nimeäminen**

Nimeä tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten.