

Sääntökirja, Vantaan kaupunki:

Ikäntyneiden pitkäaikainen tehostettu asumispalvelu-
Palveluseteli

Ja

Ikäntyneiden lyhytaikainen tehostettu asumispalvelu
omaishoitajan vapaan ajalle - Palvelusetelit

Sisällysluettelo

1	SÄÄNTÖKIRJA	4
1.1	sääntökirja ja sen soveltamisala	4
1.2	Sääntökirjan voimassaoloaika	4
2	MÄÄRITELMÄT	4
3	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET	5
3.1	hakeutuminen ja valvonta	5
3.2	palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus.....	5
3.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset VELVOITTEET	6
4	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT	7
4.1	asiakkaan asema	7
4.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
5	KUNNAN VELVOITTEET	8
5.1.	Rekisterinpito, ja tietosuojat.....	9
6	SÄHKÖINEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ.....	9
6.1	hakeutuminen palveluntuottajaksi ja järjestelmän käyttö.....	9
6.2	yrittäjän tietojen ylläpito.....	10
6.3	palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus.....	10
6.4	automaattinen tilitys.....	10
7	VEROTUS	10
8	VASTUU JA VAKUUTUS	11
9	PALVELUKOHTAINEN OSIO 1 – IKÄÄNTYNEIDEN PITKÄAIKAINEN TEHOSTETTU ASUMISPALVELU	11
9.1.	palvelun sisältö	11
9.2.	palvelusetelin arvo ja myöntäminen	13
9.2.1.	Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo	13
9.3.	palvelusetelin voimassaolo	14
10	PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET	14
10.1.	tilat, laitteet ja välineet	14
10.2.	henkilöstö	14
10.3.	OSAAMINEN	15



11	PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	16
11.1.	Laadun hallinta	16
11.2.	palvelun sisällön vaatimukset	16
11.3.	ATERIAT	17
11.4.	TURVALLISUUS.....	17
12	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA	18
12.1.	laadun valvonta	18
12.2.	vaadittava raportointi ja valvonta	18
12.3.	asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	18
13.	PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET	19
13.1.	tilaajavastuulain mukaiset liitteet.....	20
14.	LASKUTUS	20
15.	SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS.....	22
16.	PALVELUKOHTAINEN OSIO 2- IKÄÄNTYNEIDEN LYHYTAIKAINEN TEHOSTETTU ASUMISPALVELU OMAI SHOITAJAN VAPAAN AJALLE - PALVELUSETELIT (OMAI SHOITAJAN LAKISÄÄTEISEN VAPAAN AIKAINEN HOITO JA OMAI SHOITAJAN MUUN VAPAAN AIKAINEN HOITO TEHOSTETUSSA ASUMISPALVELUSSA).....	22
16.1.	Palvelusetelin arvo.....	23
16.2.	Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot:.....	23
16.2.1	TILAT, laitteet ja välineet	23
16.2.2	Henkilöstö	23
16.2.3	Osaaminen	24
16.2.4.	Laadun hallinta	25
16.3.	Palvelun sisällön vaatimukset	25
16.3.1.	Ateriat.....	26
16.3.2.	Turvallisuus.....	26
16.4.	Raportointi ja valvonta	27
16.5.	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	27
16.6.	Tilaajavastuulain mukaiset liitteet.....	28
16.7.	Automaattinen tilitys	28



	16.9. Sääntökirjan sitovuus.....	29
1	LIITE 1 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT.....	30

YLEINEN OSA

1 SÄÄNTÖKIRJA

1.1 SÄÄNTÖKIRJA JA SEN SOVELTAMISALA

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.2 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2 MÄÄRITELMÄT

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. 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 kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).

Omvastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai 922/2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

3 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET

3.1 HAKEUTUMINEN JA VALVONTA

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä Vantaan kaupunki edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Vastuu Group Luotettava Kumppani – ohjelmaan.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt /vuodessa).

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Mahdollinen hinnantarkistus voidaan tehdä 12 kuukauden välein. Tätä useammin hintoja ei voi muuttaa.

3.2 PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEN JA PERUUTUS

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan

hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.3 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai 922/2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava asiakkaalle ja kaupungin

edustajalle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEI NOT

4.1 ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava 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 asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, 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. 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.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan 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. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas toimittaa palveluntuottajalle joko palvelusetelinumeron tai palvelusetelin, jossa on näkyvillä palvelusetelinumero. Palvelusetelinumeron perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta 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.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

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 KUNNAN VELVOITTEET

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

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 täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Valintapäätös tehdään mahdollisimman nopeasti.

5.1. REKISTERINPITO, JA TIETOSUOJA

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä sekä arkistoinnissa kaupungin antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä. Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on kaupungin rekisterin osarekisteri. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

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

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

6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ

6.1 HAKEUTUMINEN PALVELUNTUOTTAJAKSI JA JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan Vantaan kaupungin käyttämän sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palvelun tuottava yksikkö voi sijaita missä päin Suomea tahansa. Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa. Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso-pääkäyttäjätunnusten avulla. Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien

integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

6.2 YRITYKSEN TIETOJEN YLLÄPITO

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

6.3 PALVELUTAPAHTUMIEN KIRJAUS JA OIKEELLISUUS

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

6.4 AUTOMAATTINEN TILITYS

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtraisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle automaattisesti muodostetun laskun kuvan. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään.

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

7 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; 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 sosiaalihuoltuna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

8 VASTUU JA VAKUUTUS

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

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

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

9 PALVELUKOHTAINEN OSIO 1 – IKÄÄNTYNEIDEN PITKÄAIKAINEN TEHOSTETTU ASUMISPALVELU

9.1. PALVELUN SISÄLTÖ

Tehostettu asumispalvelu tarkoittaa sosiaalihuoltolain sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 § 1 momentin 7 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja ikääntyneille hoivakodissa. Palveluseteliin oikeutetut asukkaat eivät muistisairauden tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi selviydy kotiin järjestettävien palveluiden turvin. Vantaan kaupungin asiakasohjausyksikkö on todennut ja tehnyt päätöksen, että heillä on ympärivuorokautisen hoivan tarve. Avuntarve on säännöllistä ja jatkuvaa siten, että hoidettavat tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaiden sairaudet ovat siinä määrin vakaassa tilassa, että sairaalahoitoa ei tarvita.

Asiakas voi valita perusterveydenhuollostaan vastaavan terveyskeskuksen ja terveyskeskuksen terveysaseman. Valinnasta on tehtävä kirjallinen ilmoitus sekä hoitovastuussa olevan kunnan että valitun kunnan terveyskeskukselle. (Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 2010/1326,48§)

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Tehostetun asumispalvelun tuotteen vähimmäissisältö on:

- 1) Asuminen
- 2) Ateriat: täysihoido

3) Päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittava ympärivuorokautinen apu (henkilökunta samassa huoneistossa/ hoitoyksikössä)

4) Perussairaanhoidon, johon sisältyy

- turvallinen lääkehoito: lääkkeiden annostelu, lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen ja lääkehoidon vaikutusten seuranta
- sairaanhoitajan osaamisalueeseen kuuluva ihon ja eritystoimintojen hoito, mukaan lukien pitkäaikaisten haavojen tavanomainen hoito, sekä laboratorionäytteiden ottaminen ja laboratorionäytteiden kuljettaminen analysoitavaksi
- pitkäaikaisten sairauksien hoito ja seuranta
- asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa

5) Päivittäisissä elämisen toiminnoissa ja perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset kulutustarvikkeet, kuten peseytymistuotteet ja perusihovoiteet sekä hoitotarvikkeista asukkaan tarvitsemat vaijat ja tavanomaiset haavanhoitotarvikkeet

6) Asukkaan kokonaistilanteesta huolehtiminen, kuten sosiaalietuuksien hakemisessa ja asioiden hoidossa avustaminen

Tehostetun asumispalvelun palvelukokonaisuuteen eivät sisälly:

- henkilökohtaiset kestokulutushyödykkeet esim. vaatteiden ja liikkumisen apuvälineiden, hammasproteesin ja silmälasien ostot
- lääkkeet
- tavanomaiseen kotona asumiseen kuulumattomat palvelut, kuten parturi, jalkojenhoitaja, asiointimatkakulut, pankkiasian hoito, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto, fysioterapia, teatteri- ja elokuvakäynnit yms.

9.2. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

9.2.1. ASIAKKAALLE MYÖNNETTÄVÄN PALVELUSETELIN ARVO

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan nettotuloista. Huomioon otettavia tuloja ovat ansio- ja pääomatulot, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Eläkkeensaajan hoitotukea, asumistukea, rintamalisää tai sotavammalain mukaista elinkorkoa ei oteta määrittelyssä huomioon. Metsätulosta otetaan huomioon varallisuusverotusta varten määritelty puhdas tuotto, josta vähennetään metsätalouden korot ja kymmenen prosenttia puhtaan tuoton arvosta.

Kaikki enintään tai alle 900 euroa kuukaudessa nettotuloja ansaitsevat saavat 3000 euron palvelusetelin/kk ja kaikki 3600 euroa tai yli kuukaudessa nettotuloina ansaitsevat saavat 200 euron palvelusetelin/kk.

Asiakkaan nettotulot	Palvelusetelin arvo
900 € tai alle	3000
901–999	2900
1000–1099	2800
1100–1199	2700
1200–1299	2600
1300–1399	2500
1400–1499	2400
1500–1599	2300
1600–1699	2200
1700–1799	2100
1800–1899	2000
1900–1999	1900
2000–2099	1800
2100–2199	1700
2200–2299	1600
2300–2399	1500
2400–2499	1400
2500–2599	1300
2600–2699	1200
2700–2799	1100
2800–2899	1000
2900–2999	900
3000–3099	800
3100–3199	700
3200–3299	600
3300–3399	500
3400–3499	400
3500–3599	300
3600 ja yli	200

9.3. PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO

Hoivakotiin uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Hoivakotiin itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä hakeutuneen asukkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelumaksuun. Setelin suuruus voi olla korkeintaan palvelumaksun suuruinen. Mikäli asiakkaalle on myönnetty edellä mainittuja kuluja suurempi seteli, tuottajan tulee informoida siitä asiakkaan setelipäätöksen tekijää, sillä palvelusetelillä korvataan vain todelliset kulut.

10 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

10.1. TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

1. Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
2. Asiakkailla voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.
3. Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
4. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
5. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

10.2. HENKILÖSTÖ

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina ja henkilökunnan tulee olla läsnä samassa toimintayksikössä. Hoitohenkilöstömitoituksen tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM: julkaisuja 2013:11) sekä valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Ympäri vuorokautisen hoidon koulutetun henkilöstön vähimmäismäärä on 0,5–0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohden vuorokaudessa (= toteutunut henkilöstömitoitus).

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun

terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2013:11) ja lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuista (980/2012).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (max. 50 %).

Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

Lisäksi:

1. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystalan koulutus.
2. Palveluyksikön henkilöstömitoitust tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
3. Sairaanhoitaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.
4. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveystalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
5. Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

10.3. OSAAMINEN

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilö- kunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä, terveyst- ja kulttuuripalvelujen toimijoiden sekä kaupungin kanssa.

1. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
2. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.
3. Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyn oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään 3 vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.
4. Henkilökunnalla on voimassaoleva ensiapukoulutus

11 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

11.1. LAADUN HALLINTA

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

1. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
2. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan Vantaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.
4. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.
5. Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
6. Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
7. Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset ja Sairaanhoidajan käsikirja.

11.2. PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakas asuu palveluasumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys.

1. Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen / läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.
2. Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (L sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

3. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja sitä arvioidaan 3 kuukauden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.
4. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
5. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö / edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).
6. Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
7. Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Hänelle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
8. Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
9. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.
10. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.

11.3. ATERIAT

Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

1. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
2. Eriyisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
3. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.
4. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

11.4. TURVALLISUUS

Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai

henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuus suunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (Pelastuslaki 379/2011) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

1. Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.
2. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA

12.1. LAADUN VALVONTA

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten palveluseteliyrittäjät osallistuvat vanhuspalvelujen vuosittaiseen laatureurantaan ja kunnalla on oikeus tehdä tarkistuskäyntejä ao. yksiköihin. Jos asiakas ostaa omalla rahallaan muuta kuin palvelusetelillä korvattavaa palvelua palveluntuottajalta, sovelletaan siihen kuluttajansuojalakiä.

12.2. VAADITTAVA RAPORTOINTI JA VALVONTA

Vaadittavat raportit toimitetaan Vantaan kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

1. Vantaan kaupungin edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot
2. Vantaan kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaä varten pyytämät tiedot
3. Palveluntuottaja luovuttaa Vantaan kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määräästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.
4. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava Vantaan kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungin vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

12.3. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan Hoiva-asumisen palveluihin asiakassuhteen päättyessä. Vantaan kaupunki toimii palvelusetelillä järjestettävien palvelujen osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

1. Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
2. Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
4. Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

13. PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT LIITTEET

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

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja. Liitteet pyydetään nimeämään järjestelmässä pyydettyjen liitteiden nimien mukaisesti.

13.1. TILAAJAVASTUULAIN MUKAISET LIITTEET

YRITYSKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
Arvonlisäverovelvollisuus	x	
Ennakkoperintärekisteri	x	
Kaupparekisteriote	x	
Potilasvakuutustodistus	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Veromaksutiedot	x	
Yel-vakuutustodistus		x
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
AVI:n tai Valviran lupa ympäristövuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x

14. LASKUTUS

Palveluntuottaja on velvoitettu 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.

1. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
2. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.
3. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.
4. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

5. Vantaan kaupunki suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden hoitovuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esim. sairaalahoito, muu poissaolo) palvelusta enintään 10 hoitovuorokautta laskutetaan 50 % hoitovuorokauden hinnalla. Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä. Yli 10 hoitovuorokauden poissaoloista ei hoitomaksua suoriteta. Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon palvelun päättymispäivään asti.
6. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 2 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

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.

15. SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS

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

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

16. PALVELUKOHTAINEN OSIO 2- IKÄÄNTYNEIDEN LYHYTAIKAINEN TEHOSTETTU ASUMISPALVELU OMAISHOITAJAN VAPAAN AJALLE - PALVELUSETELIT (OMASHOITAJAN LAKISÄÄTEISEN VAPAAN AIKAINEN HOITO JA OMAISHOITAJAN MUUN VAPAAN AIKAINEN HOITO TEHOSTETUSSA ASUMISPALVELUSSA)

Palvelusetelin käyttömahdollisuus on niillä omaishoitajilla, jotka täyttävät omaishoidon tuen piiriin pääsyn kriteerit ja ovat oikeutettuja omaishoidontuen lakisääteisen vapaan pitämiseen.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Omaishoitoperheille voidaan myöntää palvelutarpeen arvioinnin perusteella lakisääteisen vapaan rinnalle tai vaihtoehdoksi myös muuta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista omaishoitoa tukevaa vapaata.

Palvelusetelin myöntää ja palveluohjausta antaa omaishoidontuen myöntämisestä vastaava työntekijä Vantaan asiakasohjausyksikössä.

Vanhusten avopalvelut / omaishoidontuen palveluohjaus: Vantaan asiakasohjausyksikkö puh. (09) 8392 1015

16.1. PALVELUSETELIN ARVO

Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisena lyhytaikaishoitona tehostetussa asumispalvelussa järjestettävän *omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon* palvelussa on 125 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta.

Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisena lyhytaikaishoitona tehostetussa asumispalvelussa järjestettävän *omaishoitajan muun vapaan aikaisessa* palvelussa on 92,50 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus palvelun kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

16.2. PALVELUYKSIKÖÄ KOSKEVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT:

- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta
- Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti
- Palveluntuottajan palvelu vastaa vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kunnan toteuttamalta muulta vastaavalta palvelulta

16.2.1 TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

- Asiakkailla on yhden tai kahden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti
- Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt on nimetty

16.2.2 HENKILÖSTÖ

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja

asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua valtakunnallisiin laatusuosituksiin (esimerkiksi ikäihmisten laatusuositus STM 2008:3).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (enintään 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

4.1.	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
4.2.	Sairaanhoitaja on vanhustenhuollon yksikössä tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin
4.3.	Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja riittävä, vähintään kolmen vuoden työkokemus alalta
4.4.	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset
4.5.	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus

16.2.3 OSAAMINEN

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

5.1	Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.
5.2	Henkilöstöllä on riittävä suomen- ja/tai ruotsinkielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito

16.2.4. LAADUN HALLINTA

Toimintayksikössä kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimitaan oikeudenmukaisesti ja taataan asiakkaiden yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on palveluntuottajalla ja toimintayksikön palveluvastaavalla.

6.1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat)
6.2	Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä
6.3	Asiakasreklamaatiot ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon.
6.4	Toimintayksikkö antaa sovitusti hoitoyhteenvedon
6.5	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatuavoitteensa ja yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma
6.6	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö
6.7	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia (esimerkiksi Käypä hoito-, THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja)

16.3. PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

7.1	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelun ja hoidon suunnitelma
7.2	Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa ja/tai osallistavaa virikkeellistä toimintaa

7.3	Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta ja siisteydestä (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.
7.4	Asiakkaan vaatehuollosta huolehditaan

16.3.1. ATERIAT

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Ateriat ja vuokra kuuluvat asiakkaan hoitovuorokauden hintaan.

8.1.	Asiakkaille tarjotaan maittavia ja heidän toiveidensa mukaisia, ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita
8.2.	Erytysruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille
8.3.	Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi
8.4.	Asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan

16.3.2. TURVALLISUUS

Palveluyksikössä on henkilökuntaa paikalla ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön 2011/379 Pelastuslaki, 15 §

Pelastussuunnitelma ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

9.1.	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä
9.2.	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan

16.4. RAPORTOINTI JA VALVONTA

Raportit toimitetaan Vantaan kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

10.1	Vantaan kaupungin pyytämät hoidon laadun seurantatiedot
10.2	Vantaan kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot
10.3	Palveluntuottaja antaa Vantaan kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista. Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin tekemät valvonta- ja auditointikäynnit sekä asiakaskyselyt palveluyksikköön.
10.4	Palveluntuottaja tiedottaa oma-aloitteisesti Vantaan kaupunkia ja asiakasta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ilmoitetaan sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti.

16.5. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA DOKUMENTOINTI SEKÄ ARKISTOINTI

Vantaan kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

11.1	Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta
11.2	Toimintayksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö
11.3.	Palveluntuottaja noudattaa laeissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa

11.4.	Palveluntuottaja ja kaupunki antavat toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.
-------	--

Vantaan palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Luotettava Kumppani-ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse. Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja.

16.6. TILAAJAVASTUULAIN MUKAISET LIITTEET

YRITYSKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
Arvonlisäverovelvollisuus	X	
Ennakkoperintärekisteri	X	
Kaupparekisteriote	X	
Potilasvakuutustodistus	X	
Tyel-vakuutusote	X	
Vastuuvakuutustodistus	X	
Veromaksutiedot	X	
Yel-vakuutustodistus		X
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
AVI:n tai Valviran lupa ympäristövuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta		X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		X
Lääkehoitosuunnitelma		X
Omavalvontasuunnitelma		X

16.7. AUTOMAATTINEN TILITYS

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon palvelussa setelin arvo on 125 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Muun vapaan aikaisen palvelusetelin arvo on 92,50 euroa. Omaishoitajan muun vapaan aikaisen palvelun palvelusetelin mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

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.

16.9. SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS

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

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

1 LIITE 1 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT

Vantaan kaupunki Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset

Yleistä

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

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 voimassa olevaa 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 Tilaja 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 tietosuojasetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.

Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoituksenaan 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 dokumentaatioissa tai muussa Rekisterinpitäjän ohjeistuksessa. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa, dokumentaatioissa 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 koskee 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 käytävissä 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 voimassaolevia 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 auditoijan 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 lupapyyynnössä 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 säilyttämismenettelyistä 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 tietosuoja koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä sekä mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuoja koskevan sertifiointin hankkimisessa.

Rekisterinpitäjä vastaa tarvittavan rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen, käsittelytoimia koskevan selosteen, vaikutusten arvioinnin ja tietojärjestelmäselosteen laatimisesta sekä ennakkokuulemisen 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 riittävyyttä.

Henkilötietojen käsittelijä on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettäessä 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 tietuoja-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 Tilaaajan toimenpiteistä.

Vaatimuksia

Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Henkilötietojen käsittelijälle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilö tietojen 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 määrätty 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.