



**Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja**  
**Vanhus- ja vammaispalvelut: Kotona asumisen tuki**

Sosiaali ja terveyslautakunta hyväksynyt palvelusetelin 5.11.2018  
Päivitetty: 14.2.2020

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

Sääntökirjan vastuhenkilö: Anne Toikko

## 1 Sisällys

<b>I Sääntökirjan yleinen osa .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Palveluseteli .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Palveluntuottajan veloitteet .....</b>	<b>5</b>
2.1 Hakeutuminen ja valvonta .....	5
2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus.....	6
2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite.....	6
2.4 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen .....	7
2.5 Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuojat.....	7
<b>3 Asiakkaan asema ja oikeusturva .....</b>	<b>8</b>
3.1 Palveluohjaus.....	8
3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset.....	9
3.3 Asiakkaan oikeussuoja.....	9
3.4 Oikaisu/hyvitys .....	9
3.5 Vahingonkorvaus.....	9
3.6 Sosiaali- ja terveystoimen veloitteet.....	10
<b>4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö .....</b>	<b>10</b>
4.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi .....	11
4.2 Yrityksen tietojen ylläpito.....	11
4.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus.....	11
<b>5 Verotus .....</b>	<b>11</b>
5.1 Tuloverotus .....	11
5.2 Arvonlisäverotus .....	11
<b>II osa Henkilökohtainen apu - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa .....</b>	<b>13</b>
<b>6 Henkilökohtainen apu -palvelusetelin asiakkaat .....</b>	<b>13</b>
<b>7 Henkilökohtainen apu –palveluseteli.....</b>	<b>14</b>
7.1 Palvelusetelin arvo .....	14
7.2 Palvelusetelin myöntäminen .....	14
7.3 Palvelusetelin palvelut .....	15
7.4 Palvelusetelin voimassaolo .....	15
<b>8 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....</b>	<b>15</b>
8.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin .....	15
8.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet .....	16
8.3 Tilat ja laitteet.....	18
8.4 Henkilöstö.....	18
8.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa .....	18
8.6 Alihankinta.....	19
<b>9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....</b>	<b>19</b>
9.1 Palvelun virhe .....	19
9.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	20
9.3 Reklamaatio ja palaute.....	20
9.4 Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....	20
<b>10 Laskutus.....</b>	<b>21</b>
10.1 Verkkolaskutusohje.....	21
<b>11 Sääntökirjan sitovuus .....</b>	<b>21</b>
<b>12 Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....</b>	<b>22</b>

**13 Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset ..... 23**

## I Sääntökirjan yleinen osa

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

### 1 Palveluseteli

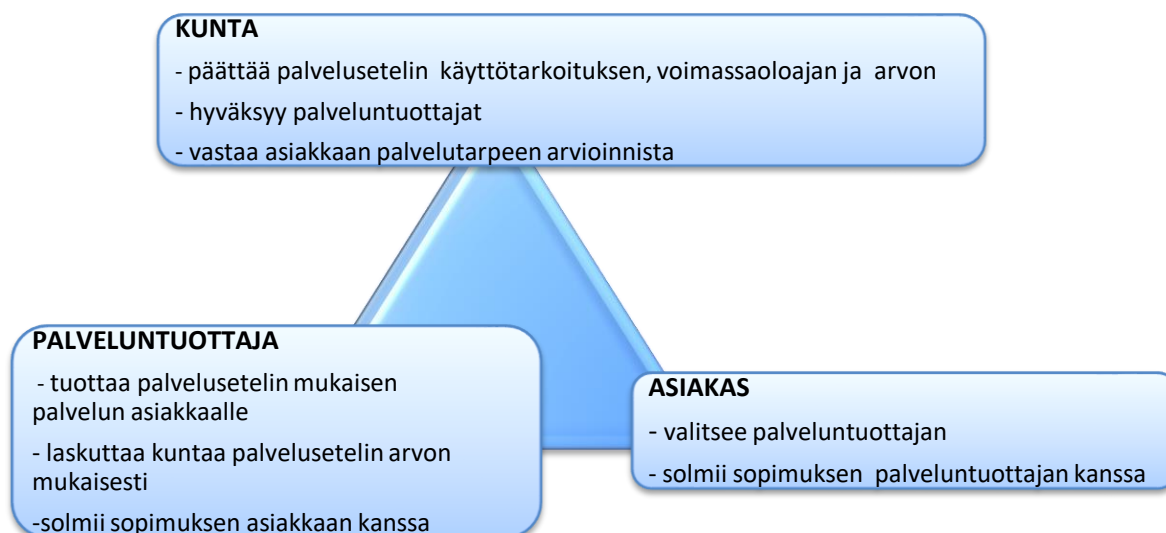
Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kaupungin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

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

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

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

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



Kuva 1. Palvelusetelijärjestelmän osapuolten tehtävät, vastuut ja roolit.

### Sääntökirjan määritelmät:

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

## 2 Palveluntuottajan veloitteet

### 2.1 Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palveluseteliportaalien kautta.

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

Palveluntuottajilta edellytettävät liitteet on kerrottu palvelusetelikohtaisessa osiossa.

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

## 2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Sosiaali- ja terveystoimi hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat.

Sosiaali- ja terveystoimella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- palveluntuottajaa rasittaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetussa lain (1397/2017) 80 §:ssä ja 81 §:ssä säädetty pakollinen tai harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

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

## 2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset
- noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Vantaan kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia henkilöitä. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan palvelusetelituotannon päätyttyäkin.
- sitoutuu päivittämään palveluseteliportaaliin kaikki muutokset, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi hinta, palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot, palvelun kohderyhmä, palvelussa käytetty kieli ja palvelun saatavuus)
- ilmoittaa muutokset sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelitoimintaa valvovalle

viranhaltijalle sekä lupaviranomaisille yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla

- toimittaa hoitoilmoitus –tiedot (HILMO) Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (myöh THL) ohjeistuksen mukaisesti. Tarkemmin hoitoilmoitusrekisteriin talletettavat tiedot määritellään THL:n julkaisemassa oppaassa, joka on ladattavissa THL:n internetsivuilta.
- huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo
- tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen (Laki 504/2002)

## **2.4 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen**

Palveluntuottaja:

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

## **2.5 Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuojat**

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat

kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää.

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

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

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

Palveluntuottajan ja kunnan tulee varmistaa, että palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelun eri vaiheissa, jotta jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

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 tietoturvan ja tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

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

### **3 Asiakkaan asema ja oikeusturva**

#### **3.1 Palveluohjaus**

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



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

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

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

### **3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset**

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

### **3.3 Asiakkaan oikeussuoja**

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

### **3.4 Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

### **3.5 Vahingonkorvaus**

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

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

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

### **3.6 Sosiaali- ja terveystoimen veloitteet**

1. Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä valmistelee sosiaali- ja terveyslautakunnan päätettäväksi palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon. Vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmä hyväksyy palveluseteliä koskevan sääntökirjan.
2. Sosiaali- ja terveystoimi ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti vaadittujen selvitysten ja mahdollisten auditointien jälkeen, viimeistään kuitenkin 3 kuukauden kuluessa siitä, kun kaikki vaadittavat asiakirjat ovat saapuneet.
3. Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelupäällikkö hyväksyy palvelusetelin palveluntuottajat. Päätös tulee kaupunkia sitovaksi, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on vahvistanut viranhaltijan päätöksen palvelusetelituottajan hyväksymisestä.
4. Vanhus- ja vammaispalvelujen asiakasohjausyksikön työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, myöntää asiakkaalle palvelusetelin ja neuvoo asiakasta sen käytössä
5. Vanhus- ja vammaispalvelut valvoo että hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset
6. Vanhus- ja vammaispalvelut peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista
7. Vanhus- ja vammaispalvelut tiedottaa palveluseteliportaalin palveluntuottajia kaikista muutoksista: mm. palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet palveluhintojen päivityksestä. Palveluntuottajan tulee kohtuullisin väliajoin myös itsenäisesti tarkistaa mahdolliset sääntökirjaan tulleet muutokset ja tarkennukset. Palveluntuottajan katsotaan hyväksyneen muutokset, jos se ei ole kaupungille niistä kirjallisesti reklamoinut 15 päivän kuluessa muutoksen tiedoksiannosta.

## **4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö**

#### **4.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi**

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

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://www.palse.fi>. Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään.

#### **4.2 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.

#### **4.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus**

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

### **5 Verotus**

#### **5.1 Tuloverotus**

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

#### **5.2 Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun

myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

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

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai yritys on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Vantaan kaupungille
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman laatiminen ei ole muusta syystä tarpeellista
- silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## II osa Henkilökohtainen apu - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa

### 6 Henkilökohtainen apu -palvelusetelin asiakkaat

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

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

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

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

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

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

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

Henkilökohtaisen avun palvelu on sisällöltään, kestoaltaan, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava viranomaispäätöstä.

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

## **7 Henkilökohtainen apu –palveluseteli**

### **7.1 Palvelusetelin arvo**

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

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

Vanhus- ja vammaispalvelut voi muuttaa palvelusetelin tuntimäärää asiakaspäätöksillä. Muutoksesta asiakas ilmoittaa palveluntuottajalleen.

### **7.2 Palvelusetelin myöntäminen**

Palvelusetelit myönnetään määräaikaisesti tai toistaisesti voimassaolevasti. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä. Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu

tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti.

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

### **7.3 Palvelusetelin palvelut**

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

### **7.4 Palvelusetelin voimassaolo**

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

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- Henkilökohtaisen avun sopimuksen päättymisen jälkeen/päätöksen voimassaolon päätyttyä
- avustettavan kuoltua

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

## **8 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset**

### **8.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin**

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

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

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

## 8.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

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

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

<b>PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT</b>	<b>Tilaajavastuu</b>	<b>Liitedoku- mentti (pdf)</b>
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	



TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT		
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot) <i>(Ei tarvitse erillistä liitettä. Selvityksen voi kirjata suoraan järjestelmään hakeutumisen yhteydessä)</i>		x
Henkilötietojen käsittelijän seloste (Tietosuoja-asetus 30 artikla) (Asiakirja laaditaan Vantaan kaupungin henkilötietojen käsittelijän seloste pohjaan, joka löytyy Vantaan kaupungin palveluseteliä koskevalta internet sivulta)		x
Muu liite: Kunnan toimielimen tai sen määräämän viranhaltijan hallintopäätös yksityisten sosiaalipalvelujen (kotipalvelujen tukipalvelut) tuottajien rekisteriin merkitsemisestä		x
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta <i>(Ei tarvitse erillistä liitettä. Selvityksen voi kirjata suoraan järjestelmään hakeutumisen yhteydessä)</i>		x

Muu liite: Selvitys tuotettavista palveluista ja kohderyhmistä <i>(Ei tarvitse erillistä liitettä. Selvityksen voi kirjata suoraan järjestelmään hakeutumisen yhteydessä)</i>		x
--	--	---

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

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

### 8.3 Tilat ja laitteet

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

### 8.4 Henkilöstö

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

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

### 8.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa sopimuksen palvelun

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

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

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

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

## **8.6 Alihankinta**

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

## **9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

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

### **9.1 Palvelun virhe**

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista tai palveluntuottajan ja asiakkaan välisestä sopimuksesta. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu

laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

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

## **9.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

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

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

## **9.3 Reklamaatio ja palaute**

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

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

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

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

## 10 Laskutus

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolojaksot vanhus- ja vammaispalvelujen työntekijälle. Hoidettavan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella palveluntuottaja ei voi laskuttaa.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi -portaalissa koontilaskuviitteen palveluittain. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun kunnalle omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu

### 10.1 Verkkolaskutusohje

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Vantaan kaupunkia. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Vantaan kaupungin verkkolaskuosoitteeseen. Lasku liitteineen lähetetään toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Laskulle kirjataan Palse.fi -portaalissa muodostettu laskuviite sekä portaalin ilmoittama summa. Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia.

Tarkemmat laskutusohjeet palveluntuottajille palse.fi -portaalissa.

## 11 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.

## 12 Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)  
Vammaispalveluasetus
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Tietosuojalaki (1050/2018)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
20. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
21. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
22. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (EU:n yleinen tietosuojalaki)

Liite: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

## 13 Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset

Vantaan kaupunki

**Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset**

## Yleistä

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

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

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

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

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

### Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

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

Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana 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. Selvyden 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 suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan tietoturvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit ja noudattamaan Rekisterinpitäjän ohjeita ja mahdollisia Rekisterinpitäjän ohjeiden päivityksiä.

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

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

Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan Rekisterinpitäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijä ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

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

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

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

Henkilötietojen käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä liitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Rekisterinpitäjän valtuuttaman 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 kieltä 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 tietosuojasetuksen mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä koskevia henkilötietoja taikka henkilötietojen lokituksesta on lainsäädännössä säädetty, Henkilötietojen käsittelijän on lisäksi säilytettävä seuraavat lokitiedot: tietojen kysely, katselu ja luovuttaminen.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Henkilötietojen käsittelijän avustamis- ja tiedonantovelvollisuus

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

sekä mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa 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 oikaisusta, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjän pyynnöstä Henkilötietojen käsittelijän on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Rekisterinpitäjän pyytämässä laajuudessa Rekisterinpitäjän yksilöimille kolmansille tahoille.

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

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

### Seloste käsittelytoimista

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

Henkilötietojen käsittelijän selosteen tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

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

## Automaattisen käsittelyjärjestelmän kehitys- ja muutosprojektit

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

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

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

### Tietoturvaloukkaukset

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

Henkilötietojen käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppeiden 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 antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Henkilötietojen käsittelijä tekee tarvittavat muutostyöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

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

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

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