



**Omaishoitajan vapaapäivä kotiin**

**Palvelusetelin sääntökirja**

**Vanhus- ja vammaispalvelut: Kotona asumisen tuki**

26.9.2017 päivitys: 13.2.2020

Valmistelu: Anne Aaltio, Tiia Kotilainen, Eija Oikarainen, Pirkko Leiviskä, Anne Toikko

Konsultaatiot: Digian asiantuntija, palveluseteliportaalin pääkäyttäjä Johanna Laitila

Sääntökirjan vastuuhenkilö: Anne Toikko

## 1 Sisällys

<b>I Sääntökirjan yleinen osa</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Palveluseteli</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Palveluntuottajan velvoitteet</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 Potilas- ja asiakasasiakirjat.....	8
2.6 Salassapito ja tietosuojat .....	9
<b>3 Asiakkaan asema ja oikeusturva</b> .....	<b>9</b>
3.1 Palveluohjaus .....	9
3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset.....	10
3.3 Asiakkaan oikeussuoja.....	10
3.4 Oikaisu/hyvitys .....	10
3.5 Vahingonkorvaus .....	10
<b>4 Sosiaali- ja terveystoimen velvoitteet</b> .....	<b>11</b>
<b>5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö</b> .....	<b>11</b>
5.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi .....	11
5.2 Yrityksen tietojen ylläpito.....	12
5.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus.....	12
<b>6 Verotus</b> .....	<b>12</b>
6.1 Tuloverotus .....	12
6.2 Arvonlisäverotus.....	12
<b>II osa Omaishoitajan vapaapäivä kotiin – palveluseteli - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa</b>	<b>14</b>
<b>7 Omaishoitajan vapaapäivä kotiin -palvelusetelin asiakkaat</b> .....	<b>14</b>
<b>8 Omaishoitajan vapaapäivä kotiin –palveluseteli</b> .....	<b>14</b>
8.1 Palvelusetelin arvo .....	14
8.2 Palvelusetelin myöntäminen .....	14
8.3 Palvelusetelin palvelut .....	15
8.4 Palvelusetelin voimassaolo .....	15
<b>9 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset</b> .....	<b>16</b>
9.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin .....	16

9.2	Palveluntuottajalta vaaditut liitteet .....	16
9.3	Tilat ja laitteet.....	18
9.4	Henkilöstö.....	18
9.5	Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa .....	19
9.6	Alihankinta.....	19
<b>10</b>	<b>Laadunvalvonta ja asiakaspalaute.....</b>	<b>20</b>
10.1	Palvelun virhe .....	20
10.2	Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	20
10.3	Reklamaatio ja palaute.....	20
<b>11</b>	<b>Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....</b>	<b>21</b>
<b>12</b>	<b>Laskutus .....</b>	<b>21</b>
12.1	Verkkolaskutusohje.....	22
<b>13</b>	<b>Sääntökirjan sitovuus.....</b>	<b>22</b>
<b>14</b>	<b>Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....</b>	<b>23</b>
<b>15</b>	<b>Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn vaatimukset.....</b>	<b>24</b>

## 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

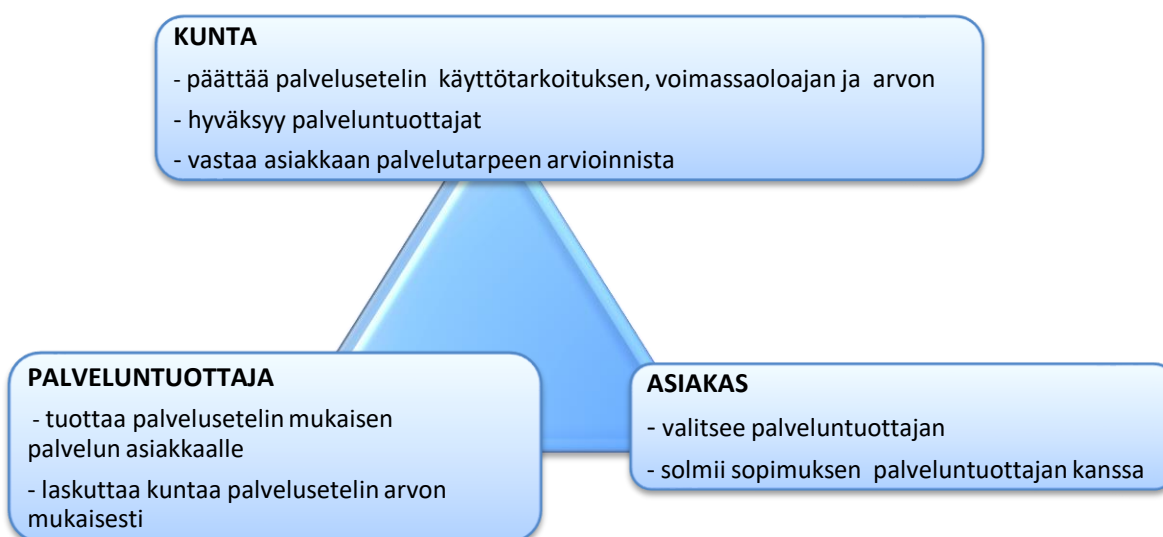
Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kaupungin järjestämismääräysten mukaisia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu sosiaali- ja terveystoimen ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista. Palveluseteliportaali 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 avopalvelujen myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti
3. **palveluseteliportaalilla** 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. **omavastuuosuudella** 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 velvoitteet

### 2.1 Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palveluseteliportaalin kautta.

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

Palveluntuottajilta edellytettävät liitteet on kerrottu palvelusetelikohtaisessa osiossa.

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

## 2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Sosiaali- ja terveystoimi hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat.

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

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

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

## 2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

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

palvelussa käytetty kieli ja palvelun saatavuus)

- ilmoittaa muutokset sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä lupaviranomaisille ja sosiaali- ja terveystoimelle 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 Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii 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 pyydettyäessä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

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

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 pyydettyäessä selvitys oman toimintansa tietoturvan ja tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää sosiaali- ja terveystoimen käyttöön pyydettyäessä 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.



## **2.6 Salassapito ja tietosuoja**

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

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

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

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn vaatimukset (Liite 2).

## **3 Asiakkaan asema ja oikeusturva**

### **3.1 Palveluohjaus**

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

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

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

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

### **3.2 Palvelusetelin myöntämisen edellytykset**

- asiakas täyttää palvelujen saamisen asiakkuuskriteerit
- asiakkaan tarvitsemaan palveluun on saatavilla palveluseteli (= palvelusetelivaihtoehto on olemassa ja 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 viivästytilanteissa 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 viivästyksen 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.

## 4 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.

## 5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

### 5.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Vantaan kaupungin käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin avulla <https://palse.fi>. 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 palveluseteliportaalisissa osoitteissa: <https://palse.fi>. Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee toimivat verkkoyhteydet käytössään.

## 5.2 Yrityksen tietojen ylläpito

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

## 5.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

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

Palvelukohtaisten keskeytysten tai muiden poikkeusten vaikutukset laskutukseen on esitetty palvelukohtaisissa tiedoissa tämän sääntökirjan loppupuolella, luvussa 12.

# 6 Verotus

## 6.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

## 6.2 Arvonlisäverotus

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

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten 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.

## **7 Omaishoitajan vapaapäivä kotiin -palvelusetelin asiakkaat**

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päättää omaishoidon tuen myöntämisperusteet.

Omaishoitajan vapaapäivä kotiin palveluseteli on suunnattu Vantaan kaupungin sopimusomaishoitajille tai vastaavassa tilanteessa oleville perheille. Vantaan kaupungin sopimusomaishoitajilla on kaksi hoitopalkkioryhmää: hoitopalkkioryhmässä yksi ja kaksi omaishoidon lakisääteisiä vapaapäiviä on kaksi tai kolme kuukaudessa.

Omaishoitajan vapaapäivä kotiin –palvelusetelin asiakkaita ovat omaishoitoperheet, jotka ovat valinneet omaishoitajan vapaan vaihtoehdoksi palvelusetelillä kotiin ostettavan palvelun. Palvelun myöntäneen toimintayksikön työntekijä ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa, asiakas saa ohjeet myös kirjallisena.

## **8 Omaishoitajan vapaapäivä kotiin –palveluseteli**

### **8.1 Palvelusetelin arvo**

Omaishoitajan vapaapäivä kotiin –palvelusetelin arvo on palkkioluokassa yksi 200 euroa ja palkkioluokassa kaksi 300 euroa/kuukaudessa. Palvelusetelin arvossa on huomioitu vapaapäivän asiakasmaksu.

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

### **8.2 Palvelusetelin myöntäminen**

Palveluseteli myönnetään omaishoidettavan nimellä. Palvelusetelin saldo on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

### 8.3 Palvelusetelin palvelut

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat:

- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, arkisin klo 7-18
- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, arkisin klo 18–22
- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, lauantaisin klo 7-18
- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, lauantaisin klo 18–22
- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7-18
- Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18–22
- Kuntouttamista edistävä toiminta, arkisin klo 7-18
- Siivous, arkisin klo 7-18
- Kodinhoito ja pihaympäristön hoito, arkisin klo 7-18
- Seuranpito ja valvonta, arkisin klo 7-18
- Seuranpito ja valvonta, arkisin klo 18–22
- Seuranpito ja valvonta, lauantaisin klo 7-18
- Seuranpito ja valvonta, lauantaisin klo 18–22
- Seuranpito ja valvonta, sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7-18
- Seuranpito ja valvonta, sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18–22

Kaupunki ei vastaa matkakustannuksista. Jos palveluntuottaja perii erikseen matkakustannuksia asiakkaalta, hän ilmoittaa sen erikseen palveluseteliportaalisissa hinnaston lisätieto -kohdassa. Palvelusetelillä ostettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

### 8.4 Palvelusetelin voimassaolo

Myönnetty omaishoitajan vapaapäivä kotiin -palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään toistaiseksi voimassa olevina päätösinä tai määräaikaisina päätösinä. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan toteutuneen työn arvon mukaisesti.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- omaishoitosopimuksen päättymisen jälkeen
- omaishoidettavan olleessa hoivassa tai hoidossa kodin ulkopuolella
- omaishoidettavan kuoltua

## 9 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### 9.1 Yhteydenpito vanhus- ja vammaispalveluihin

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan tai omaishoitajan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista vanhus- ja vammaispalvelujen työntekijälle. Työntekijä arvioi omaishoidon tuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä omaishoitoperheen kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla työyksikön työntekijän.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä vanhus- ja vammaispalvelujen yrittäjäyhteistyön yhdyshenkilölle.

### 9.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

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

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

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavas-tuu	Liitedoku-mentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	



Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
<b>TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT</b>		
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)		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		x

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

Alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan palveluntuottajan vastuuhenkilön on toimitettava rikosrekisteriote nähtäväksi vanhus- ja vammaispalveluille ennen hyväksymistä (Laki 504/2002).

### 9.3 Tilat ja laitteet

Omaishoidon vapaapäivä kotiin -palvelusetelillä tuotetaan palvelu asiakkaan kotiin. Omaishoitoperheen kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata omaishoitoperhettä välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta palvelusetelin myöntäneen yksikön työntekijälle.

Hoidossa ja palvelussa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset välineet, jotka mahdollistavat hoidettavan hyvän ja turvallisen hoidon omaishoitajan vapaan aikana.

### 9.4 Henkilöstö

Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaali- ja/tai terveysalan tutkintoa. Yritys, joka tuottaa kotipalvelun tukipalveluita tai niihin rinnastettavia palveluita, vastuuhenkilöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja/tai työkokemuksen kautta saatua osaamista. Palveluntuottaja, joka on saanut Vantaan kaupungilta hallintopäätöksen tuottaa kotipalvelun tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja, ei voi ilmoittautua palveluseteli- palveluntuottajaksi palvelusisältöön ”Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa”, ennen kuin yritys on tehnyt ilmoituksen toiminnan laajentamisesta Vantaan kaupungille ja aluehallintovirasto on merkinnyt palveluntuottajan rekisteriinsä.

Tuotettava palvelu	Palvelun toteuttavalta työntekijältä edellytettävä koulutus
Avustaminen päivittäisissä toiminnoissa (hoito ja huolenpito)	lähihoitajan tai vähintään vastaavan tasoinen sosiaali- tai terveysalan tutkinto
Kuntouttamista edistävä toiminta	sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulutasoinen tai vastaavan tasoinen tutkinto
Siivous	ammatillinen perustutkinto tai työkokemuksen kautta saatu osaaminen

Kodinhoito ja pihaympäristön hoito	ammattillinen perustutkinto tai työkokemuksen kautta saatu osaaminen
Seuranpito ja valvonta	hoiva-avustajan tutkinto tai työkokemuksen kautta saatu osaaminen

## 9.5 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee omaishoitajan tai asiakkaan laillisen edustajan kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta, hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta tai irtisanomisesta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

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 siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Vantaan kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei saavu sovitusti asiakkaan luokse tai myöhästyy sovitusta ajasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

## 9.6 Alihankinta

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

## **10 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

### **10.1 Palvelun virhe**

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

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

### **10.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja vanhus- ja vammaispalveluille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiamieheen. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi olla myös yhteinen potilasasiamies.

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

### **10.3 Reklamaatio ja palaute**

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

## 11 Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Hän voi halutessaan antaa palveluntuottajan käyttöön vanhus- ja vammaispalvelujen tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja omaishoidettavan tilannetta selvittäviä asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan tai omaishoitajan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista vanhus- ja vammaispalvelujen työntekijälle. Työntekijä arvioi omaishoidon tuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä omaishoitoperheen kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla työyksikön työntekijän.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat kulloinkin voimassa olevan tietosuoja- ja henkilötietolainsäädännön, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla.

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

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.

## 12 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

## **12.1 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.

## **13 Sääntökirjan sitovuus**

Lähettämällä 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.

## 14 Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
6. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
7. Potilasvahinkolaki (585/1986)
8. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
9. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Tietosuojalaki (1050/2018)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
21. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
22. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
23. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
24. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (EU:n yleinen tietosuoja-asetus)

## 15 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 suojele.

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 dokumentaatiossa tai muussa Rekisterinpitäjän ohjeistuksessa. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa, dokumentaatiossa ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia. Rekisterinpitäjä vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Jos yllä mainittua kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Henkilötietojen käsittelijän kanssa. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos tämän antama ohjeistus on puutteellinen tai jos Henkilötietojen käsittelijä epäilee sitä lainvastaiseksi.

Alikäsittelijät, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin Henkilötietojen käsittelijä käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja. 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 tietosuojasetuksen 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 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 säädettyt 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 lupapyynnössä mainittava, että Henkilötietojen käsittelijä aikoo käsitellä tämän kohdan mukaisia tietoja kyseistä alihankkijaa hyödyntäen.

#### Lokitukset ja käyttäjätunnukset

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

Mikäli Henkilötietojen käsittelijä käsittelee arkaluonteisia tai tietosuoja-asetuksen mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä koskevia henkilötietoja taikka henkilötietojen lokituksesta on lainsäädännössä

säädetty, Henkilötietojen käsittelijän on lisäksi säilytettävä seuraavat lokitiedot: tietojen kysely, katselu ja luovuttaminen.

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

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

Lokitietojen säilyttämisvelvollisuudesta voidaan poiketa Rekisterinpitäjän suostumuksella, mikäli Henkilötietojen käsittelijä muulla tavoin varmistaa tietosuojasetuksen 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 oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyäessä



Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjän pyynnöstä Henkilötietojen käsittelijän on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Rekisterinpitäjän pyytämässä laajuudessa Rekisterinpitäjän yksilöimille kolmansille tahoille.

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

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

#### Seloste käsittelytoimista

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

Henkilötietojen käsittelijän selosteen tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

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

## Automaattisen käsittelyjärjestelmän kehitys- ja muutosprojektit

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

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

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

## Tietoturvaloukkaukset

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

Henkilötietojen käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan

asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;

2) ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä

4) kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen Henkilötietojen käsittelijä ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

#### Henkilötietojen käsittelyn päättäminen

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

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

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

Rekisterinpitäjä voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita Henkilötietojen käsittelijälle.

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

## Vaatimuksia

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

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

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

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

