

Kotihoidon ja kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja

1.1.2019 alkaen

Sisällysluettelo

1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema ja oikeudet	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	5
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat.....	6
6. Kuntayhtymän velvoitteet ja oikeudet	8
7. Palvelun laatuvaatimukset	9
8. Palveluseteliasiakkuus	10
9. Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä.....	11
10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	13
11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	13
12. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot.....	13
13. Palvelun laskutus asiakkaalta	15
14. Laadunhallinta ja valvonta.....	16
15. Rekisterinpito ja salassapito	16
15.2. Tietosuojaperiaatteet henkilötietojen käsittelyssä	17
16. Muut erityiset määräykset	18
17. Verotus	18
18. Sääntökirjan muuttaminen.....	19
19. Hyväksymisen peruutus.....	19
20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	19
21. Sitoumuksen voimassaoloaika.....	20
23. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö.....	20
Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet	
Liite 2 Hakeutumishojeet palvelusetelituottajaksi PSOPissa	
Liite 3 Kotihoidon ja kotipalvelun palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti	
Liite 4 Kotihoidon sisällön kuvaus	
Liite 5 Henkilötietoja ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot	
Liite 6 Seloste käsittelytoimista	

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson sosiaali- ja terveystyö Kymsote (myöhemmin kuntayhtymä) järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluita palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä [569/2009](#)) mukaisesti. Sääntökirjassa kuntayhtymä asettaa palvelusetelistä annetun lain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia käsitteitä:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kuntayhtymän säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti.

2. Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki [301/2014](#) 20 § ja terveydenhuoltolaki [1326/2010](#) 25 §). Kotihoidon palvelusetelin sisältönä voi olla säännöllinen tai tilapäinen **kotipalvelu tai kotihoito** (sisältää kotisairaanhoidon ja kotipalvelun).

Kotihoidon asiakkailta toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Asiakkaan tarve voi olla kotisairaanhoidoa, kotipalvelua tai molempia. **Kotipalvelu ei sisällä sairaanhoidon palveluja. Mikäli asiakas tarvitsee myös sairaanhoidon palveluja, hänelle myönnetään kotihoidon (kotipalvelu + kotisairaanhoido) palveluseteli.** Jokaisella kotikäynnillä seurataan ja arvioidaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti riippumatta siitä, onko myönnetty kotipalvelun vai kotihoidon palveluseteli. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä tarpeiden huomioiminen.

3. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista [812/2000](#)) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista [785/1992](#)) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

4. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.

5. Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

6. Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (laki yksityisistä sosiaalipalveluista [922/2011](#)) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (laki yksityisestä terveydenhuollosta [152/1990](#)) asetetut vaatimukset. Kymsote hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi.

8. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

9. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä antamistaan palveluista.

10. Asiakasohjaajalla tarkoitetaan kuntayhtymän koti-, asumis- ja hoivapalvelujen asiakas- ja palveluohjauksen asiakasohjaajia.

3. Asiakkaan asema ja oikeudet

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon/kotipalvelun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin asiakkaalle myönnetään kuntayhtymän järjestämät kotihoitopalvelut.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kuntayhtymän hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

- ottaa yhteyttä kuntayhtymän hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- antaa hoito- ja palvelusuunnitelman palveluntuottajalle
- tekee sopimuksen palvelun hankkimisesta palveluntuottajan kanssa

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asiainn valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas antaa palveluntuottajalle saamansa palvelusetelin sekä oman hoito- ja palvelusuunnitelmansa.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kuntayhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuuosuus) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kuntayhtymä lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kuntayhtymän kotihoidon palveluihin.

3.2 Asiakkaan oikeudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu
- hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinta, palvelu ja hoito
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakkaan on annettava kuntayhtymälle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Hän voi tarvittaessa hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Palautteet ja muistutus

Palautetta tai reklamaatiota palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista annetaan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän (PSOP) välityksellä, mutta palautteen voi antaa myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa niin halutessaan.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta palvelusta vastaavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kan- telu valvontaviranomaiselle (AVI).

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Asiakas voi tarvittaessa viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat asiassa toimivaltaisia. Kuntayhtymä ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä noudattaa häntä koskevia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee olla merkitty aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin ja lupa toimia Kymsoten alueen kunnissa.

Kotihoidon ja kotipalvelun palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien tulee kuulua Suomen Tilaajavastuu Oy:n [Luotettava Kumppani-palveluun](#).

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi. (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä [504/2002](#), 4 §).

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Jos palveluntuottaja hankkii palveluita alihankintana, palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Mahdollisia hätätilanteita varten palveluntuottajan tulee olla kuntayhtymän henkilökunnan tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat

[Kymenlaakson opastin](#) -verkkosivuilta löytyy esittely palvelusetelistä, palvelukohtaiset sääntökirjat sääntökirjasta sekä yhteyshenkilöiden yhteystiedot.

5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [parastapalvelua.fi](#). Sivuilta löytyy palveluntuottajalle [ohjevideoita](#), joissa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttöä.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii verohallinnon [Katso-tunnisteen](#). Palveluntuottaja tunnistautuu tällä Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös muutosten tekeminen jo hyväksytyyn hakemukseen edellyttää tunnistautumista. PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheyriksen jälkeen. Kuntayhtymä voi periä maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta.

Kun palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus automaattisesti PSOPissa Tilaajavastuu-liittymän avulla.

Palveluntuottajan tulee hakeutuessaan käyttää yrityksensä virallista nimeä.

Palveluntuottaja merkitsee hinnastoon ainoastaan seuraavat palvelusisällöt:

Kotihoidon ja kotipalvelun palvelusisällöt:

- palvelu arkisin klo 7-18
- palvelu arkisin klo 18–22
- palvelu arkisin klo 22–7
- palvelu lauantaisin klo 7-18
- palvelu lauantaisin klo 18–22
- palvelu lauantaisin klo 22–7
- palvelu sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7-18
- palvelu sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18–22
- palvelu sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 22–7
- matkakorvaus €/km

Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot on asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kuntayhtymälle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

5.2 Tietojen anto ja ylläpito

Kuntayhtymä valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP -järjestelmässä. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään oma-aloitteisesti. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Jos palveluntuottaja ei pidä tietojensa ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa palveluntuottajarekisteristä.

5.3 Palveluvaraus

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen ensimmäistä palvelukertaa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä, palveluntuottaja:

- pyytää palvelusetelin tai siinä olevan numerosarjan asiakkaalta
- tarkistaa palvelusetelin sisällön PSOPissa
- tekee palveluvarauksen PSOPiin
- tekee sopimuksen palvelusta asiakkaan kanssa

5.4 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata heti, kun palvelutapahtuma on toteutunut. Käynti kirjataan todellisen keston mukaan.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 2. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 3. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

5.5 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaan kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kuntayhtymä tilittää automaattisesti kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan ilmoittama hinta, maksetaan palveluntuottajalle enintään hänen järjestelmässä hyväksyty hintansa.

Kuntayhtymä voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta.

6. Kuntayhtymän velvoitteet ja oikeudet

Kuntayhtymä toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom kohtien 1–4 vaatimukset sekä kuntayhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kuntayhtymän tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kuntayhtymän on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOPin välityksellä. Kuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Palveluseteliasiakkaaseen liittyen

- kuntayhtymä päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseessä olevaan palveluun
- kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, sekä
 - palvelusetelin arvo
 - palveluntuottajien hinnat
 - omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus
- asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista [734/1992](#))
- kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon
- kuntayhtymän tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta
- kuntayhtymän on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa
- kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista eikä myöskään palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle.
- kuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

- kuntayhtymä voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

7. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

7.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla tulee olla omaavaloitus suunnitelma, toimintasuunnitelma sekä palvelukuvaus, joissa kuvataan laatuvaatimukset sekä millä tavoin laadun toteutumista arvioidaan.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky.
- Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista [980/2012](#)) sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen sisältö (laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 [STM 2017:6](#)). Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki tai asumistuki). Raha-asioista vastaa asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Raha-asioiden hoitoon liittyvät asiat on kuvattu kotihoidon palvelukuvauksessa.
- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna kotihoitopalvelujen toimintaperiaatteet. Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.
- Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja ohjeiden mukaisesti oikein.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä.
 - lainsäädännön edellyttämä hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta (Lisätietoa: Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle. [STM 2012](#))
 - tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen
- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota hoito- ja palvelusuunnitelman sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

7.2 Henkilöstö

Kotihoidon henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä [559/1994](#) ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä [564/1994](#)) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä [817/2015](#) ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä [153/2016](#)) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, sitoutuu hän tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä [Terhikki tai Suosikki](#) -rekisteristä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa asiakasryhmän sairauksista ja niiden vaikutuksista toimintakykyyn sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan kuntayhtymän osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustannuksin.

Palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu THL:n oppaaseen (Turvallinen lääkehoito, Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa [THL Opas 14/2015](#)) ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset (Taulukko 3) valmiudet ja kuntayhtymän luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että lääkehoitoa toteuttavalla hoitohenkilöstöllä on ajantasaiset tiedot ja kuntayhtymän lääkehoitosuunnitelman mukainen koulutus sekä asianmukaiset lääkeluvat. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä osalta koulutusten ja lääkelupien aiheuttamista kuluista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva koulutus, perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa kuntayhtymän antamien ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilökunnalla tulee olla hyvä suomenkielen ja tarvittaessa riittävä ruotsinkielen taito.

7.3 Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee toimia niin, että sen toiminnasta aiheutuu mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kuntayhtymä edellyttää palvelujen tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden ja menetelmien olevan ympäristöystävällisiä sekä kestävä kehityksen periaatteiden mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa kuntayhtymän ympäristöohjelman kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palveluiden oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

8. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että asiakasohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa ilmenee

- palvelun sisältö
- tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika
- palveluun kuluva keskimääräinen aika.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Siinä määritellään mm. henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Asiakkaalle tehdään palvelu- ja maksupäätös. Palvelu- ja maksupäätökseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu onko asiakkaalle myönnetty säännöllisen tai tilapäisen kotipalvelun vai kotihoidon palveluseteli.

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin saaville tai sotainvalideille, joilla on vähintään 10 %:n haitta-aste, ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska heillä palvelut ovat maksuttomia.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Uusien asiakkaiden yhteydenotto palveluntuottajaan tapahtuu arkipäivisin klo 07.00 -16.00 välisenä aikana. Kotiutuville, ns. vanhoille asiakkaille, joilla on olemassa hoito- ja palvelusuunnitelma, palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikana.

9. Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Jokainen asiakaskäynti kirjataan!
- palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla
- kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan hyvän hoidon toteuttamisen, suunnittelun, seurannan ja järjestämisen turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot
- kirjausten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä
- kirjauksissa ja tietojen selauksissa toteutetaan tietoturvallista toimintatapaa
- asiakkuudet ja asiakaskäynnit tilastoidaan valtakunnallisiin kotihoidon seurantatilastoihin

Kotihoidon asiakkaalle kootaan kotihoitokansio asiakkuuden alkaessa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että kansio on ajan tasalla ja siinä on kaikki tarvittavat liitteet. Kansio kulkee asiakkaan mukana lääkärissä ja sairaalassa sekä lyhytaikaishoitojaksoilla.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasjärjestelmään. Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä, tehdään kirjaukset sinne. Jos palveluntuottajalla ei ole sähköistä asiakastietojärjestelmää, tulee palveluntuottajan kirjata asiakkaan käyntitapahtuma ja voinnin seuranta asiakkaan kotihoitokansioon. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaan kotihoitokansiossa on käyntikirjaukset viimeisen kuukauden ajalta. Kirjaukset asiakkaan voinnista tulee tehdä jokaisella käyntikerralla. Sairaalaan lähtiessä asiakkaalla tulee olla mukana palveluntuottajan kirjoittama hoitotiedote. Asiakkaan voinnin muutoksista, joilla on vaikutusta asiakkaan palvelutarpeeseen, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asiakasohjaajaan.

Palveluntuottajan tulee toimittaa asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen väliarviointi kolmen (3) kuukauden välein asiakasohjaajalle tilannearviota varten sekä tallennettavaksi kuntayhtymän omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluseteliasiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan ja päivitetään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Suunnitelma dokumentoidaan kotihoidon asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan asiakkaalle. Kotihoidon esimiehen tekemät palvelusetelipäätökset dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan asiakkaalle. Sen jälkeen asiakaskohtaiset palvelusetelmämäärät kirjaan PSOP-ohjelmaan.

9.1. Asiakastietojärjestelmä

Toistaiseksi kuntayhtymällä ei ole käytössään järjestelmää, johon palveluntuottaja voisi liittyä. Asia tarkentuu vuoden 2019 aikana. **Siihen saakka toimitaan vaihtoehto 1. mukaisesti.**

	1. vaihtoehto	2. vaihtoehto
Asiakastietojärjestelmän käytön vaihtoehdot	Palveluntuottaja <ul style="list-style-type: none"> - kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmäänsä - toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaidensa oikeudesta tarkistaa tietonsa - arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan - huolehtii asiakastietojen tilastoinnin valtakunnallisiin kotihoidon seuranta-tilastoihin - toimittaa asiakkuuden päättyessä asiakastiedot kuntayhtymälle lopullista arkistointia varten 	<ul style="list-style-type: none"> - palveluntuottaja liittyy kuntayhtymän käytössä olevaan sähköiseen järjestelmään - kuntayhtymä laskuttaa palveluntuottajaa tietojärjestelmän käytöstä asiakasmäärän mukaisesti - asiakaskirjaukset tehdään mobiili-järjestelmän kautta - kirjaukset siirtyvät mobiilista kuntayhtymän kotihoidon asiakastietojärjestelmään. - asiakastietojen tilastoinnit siirtyvät järjestelmän kautta valtakunnallisiin kotihoidon seuranta-tilastoihin - palveluntuottajalla on järjestelmässä oikeus vain omien asiakkaidensa tietojen katseluun ja kirjaamiseen

9.2. RAI- arviointijärjestelmä

RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on tarkoitettu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI arviointi perustuu kysymyksiin, joiden avulla arvioidaan asiakkaan voimavaroja. RAI - tulosten perusteella voidaan arvioida yksilöllinen palvelutarve ja laatia hoitosuunnitelma. RAI – tulosten pohjalta voidaan arvioida myös hoidon laatua. palvelussa varmistetaan, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinnassa ja arvioinnissa. Palveluntuottajalta edellytetään [RAI-arviointijärjestelmän](#) käyttöönottoa.

- RAI -arviointi tehdään asiakkaalle arviointijakson aikana ja tämän jälkeen puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen oleellisesti muuttuessa
- RAI -arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa

Yksityinen palveluntuottaja:

- Tekee alilisenssisopimuksen RAI-järjestelmän käytöstä THL:n kanssa. Sopimus voi olla joko perushoitteinen tai yhteisrahoitteinen. Palveluntuottajilla on mahdollisuus käyttää kuntayhtymän Oy RAIsoft Ltd:ltä hankkimaa RAIsoft.net- pilvipalvelinta (RAI-ohjelmisto). Palveluntuottaja käyttää kotihoidon RAI HC – ohjelmistoa.
- toimittaa kuntayhtymälle pyydettyä asiakaskohtaista RAI-tietoa.
- vastaa RAI-järjestelmän käyttöönotosta (alilisenssisopimus, riittävä koulutus, RAI-yhdyshenkilön nimeäminen) ja ohjelmiston käytöstä aiheutuvista kustannuksista.

RAI -arviointijärjestelmän käyttöönotto edellyttää työntekijöiden koulutusta. palveluntuottaja voi hankkia koulutuksen esim. järjestelmän toimittajalta. Koulutuksen kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kotihoidon ja kotipalvelun palvelusetelin arvon päättää kuntayhtymä. Asiakasohjaaja selvittää asiakkaalle palvelusetelin arvon ennen palvelusetelin myöntämistä.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää enintään puoleksi vuodeksi kerrallaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelusetelien tarve. Tilapäinen palveluseteli myönnetään enintään kahden kuukauden ajaksi.

Palvelutarpeen muuttuessa arvioidaan, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tehdään tarvittaessa uusi palvelusetelipäätös.

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta.

12. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kirjataan myös sopimukseen. Asiakkaan laskuun tulee palveluntuottajan liittää PSOPista tulostettu asiakkaan omavastuuerittely.

Palveluntuottajan tulee sopimuksessa sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta. Avainten luovutus vahvistetaan asiakkaan tai muun avaimen luovuttajan ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakasasiakirjoihin.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan kuntayhtymältä saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Kuntayhtymä ei tule sopimuksessa osapuoleksi, vaan sopimus on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen.

12.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmiin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajan velvollisuus on esittää todisteet siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai palvelun suorittamisesta, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteutukseen liittyvästä aikataulusta ja siihen liittyvästä joustovarasta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

12.4 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

12.4.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. hoitajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Edellytyksenä on, että palveluntuottaja tarjoutuu tekemään oikaisun viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla, virheen tai viivästyksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

12.4.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Olennainen sopimusrikkomus voi olla esim.

- hoitaja ei saavu lainkaan, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen
- työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen
- sopimusrikkomukset ovat toistuvia

12.4.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa 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.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

12.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastaus palautteeseen myös kirjallisesti tai muulla asiakkaan toivomalla tavalla.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin sekä palvelun kehittämiseen. PSOP-järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

12.5.1 Seurantaraportti

Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kuntayhtymän työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

13. Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden eli palvelusetelin arvon ylittävän osuuden sekä asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Laskutusperusteena on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittu asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luona ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Jos hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittu palveluaika ylittyy asiakkaan pyynnöstä, maksaa asiakas itse ylittyneen ajan.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Kuntayhtymä maksaa 50 prosenttia palvelusetelin arvosta yllättävästä tapahtumasta (esim. sairaalaan joutuminen) johtuvasta yhden palvelukerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla käynti, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella tekemään viimeistään kolme tuntia ennen suunnitellun käynnin alkua.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa kyseisen palvelukerran omavastuuta asiakkaalta. Kuntayhtymä ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

Jos asiakas joutuu sairaalaan tai menee lyhytaikaishoitoon ei kuntayhtymä korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käynnejä. Palveluntuottaja ei myöskään voi laskuttaa asiakkaalta omavastuusuutta kyseiseltä ajalta. Asiakkaan mennessä lyhytaikaishoitoon hän maksaa omavastuusuuden palveluntuottajalle lähtö- ja tulopäivänä toteutuneista palveluista.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuusuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle asiakasohjaajalle heti ongelmien tultua ilmi.

Jos palvelussa on ollut virhe tai palvelu on viivästynyt, on asiakkaalla oikeus olla hyväksymättä palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kuntayhtymälle. Jos kuntayhtymä hyväksyy vastineen, maksetaan palvelusetelin arvo palveluntuottajalle.

14. Laadunhallinta ja valvonta

Kuntayhtymä, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksitysten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset veloitteet.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon.

15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1 Rekisterinpito

Yleinen tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii kuntayhtymä, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim.

päätää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa kuntayhtymälle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kuntayhtymä ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja on palveluseteliasiakkaiden rekisteritietojen ylläpitäjä, joka huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Syntyvät asiakirjat ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita, mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ([159/2007](#)) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ([621/1999](#)).

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kuntayhtymälle tallennettavaksi kuntayhtymän asiakasrekisteriin, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla

- tulee olla edellytykset tietoturvaliseen rekisterinpitoon
- tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö
- tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kuntayhtymälle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kuntayhtymä rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

15.2. Tietosuojaperiaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten

Henkilötietojen käsittelyssä toimitaan voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymsote) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään *Seloste käsittelytoimista*-lomakkeen (Liite 6). Seloste käsittelytoimista liitetään PSOP-järjestelmään yrityksen toimipaikan alle liitekohtaan rekisteriseloste. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

15.3 Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia

tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja muussa toiminnassa tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti kuntayhtymän arkistoon. Asiakirjoja palautetaan arkistoon palvelun päättyessä tai vähintään kahden vuoden välein.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

16. Muut erityiset määräykset

16.1 Tietojen anto ja vastuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnasta, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kuntayhtymä ja palveluntuottaja nimeävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

Mahdollisesta yrityskaupasta tulee ilmoittaa kuntayhtymälle heti, kun yrityskauppa on varmistunut.

16.2 Hintojen muutos

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Seuraavaa vuotta koskevat hinnaston muutokset on tehtävä PSOPiin 31.10. mennessä. Hinnastot pitää kuitenkin tehdä toistaiseksi voimassa oleviksi, ei määräaikaisiksi muutoin kuin erikseen sovituissa tilanteissa.

17. Verotus

17.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että

- palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin
- se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Palveluseteli estää kotitalousvähennyksen, vaikka palveluseteliä ei käytettäisikään.

17.2 Arvonlisäverotus

[Arvonlisäverolain](#) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden

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:

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

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. verohallinnon ohjeesta ([604/40/2011](#)).

18. Sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse palveluntuottajan PSOP- järjestelmässä olevaan sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kuntayhtymälle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

19. Hyväksymisen peruutus

Kuntayhtymä edellyttää, että palveluntuottaja noudattaa sääntökirjan ehtoja. Kuntayhtymä voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kuntayhtymän kirjallisesta huomautuksesta huolimatta
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kuntayhtymän pyynnöistä huolimatta
- palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
- palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluessa peruuttamispyynnöstä.

Kuntayhtymä voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kuntayhtymän seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana. Kuntayhtymä tekee peruuttamisen ja perumisen PSOPissa viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin

myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää pää-
tösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10
prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osak-
keilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2019 alkaen toistaiseksi.

23. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä.

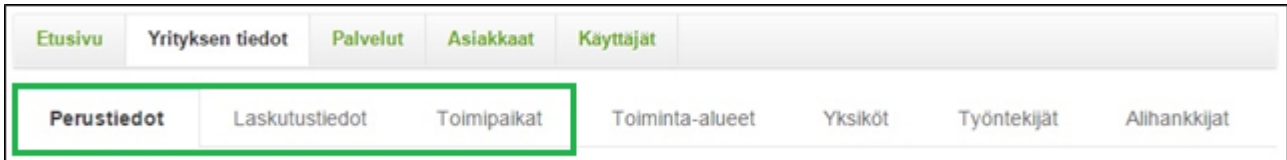
Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ENNEN SEN lähettämistä kuntayhtymälle.

Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta	Liitedokumentti
Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa yksityisten terveyspalvelujen tuottamisesta (koskee kotisairaanhoidoa)	Liitedokumentti
Luotettava Kumppani – palvelu välittää seuraavat liitteet <ul style="list-style-type: none"> - todistus arvonlisäverovelvollisuudesta - todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta - kaupparekisteriote - potilasvakuutustodistus - tapaturmavakuutustodistus - tyel-vakuutusote - työehtosopimus - työnantajarekisteri - työterveyshuolto - vastuuvakuutustodistus - veromaksutiedot 	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta, jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa Luotettava Kumppani - palvelulle	Liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma (päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä)	liitedokumentti
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma sekä yksikkökohtainen osio (päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä)	liitedokumentti
Seloste käsittelytoimista	liitedokumentti
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, erillinen lomake)	liitedokumentti
Palvelukuvaus (liitetään sähköisesti vuosittain huhtikuun loppuun mennessä)	liitedokumentti
Toimintasuunnitelma (liitetään sähköisesti vuosittain huhtikuun loppuun mennessä)	
Toimintakertomus (liitetään sähköisesti vuosittain huhtikuun loppuun mennessä) sisältää myös <ul style="list-style-type: none"> - Henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen - palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet -tilinpäätös 	liitedokumentti
Työel-vakuutustodistus	liitedokumentti

Liite 2 Hakeutumisohjeet palvelusetelituottajaksi PSOPissa

Siirry osoitteeseen <https://parastapalvelua.fi/> ja tunnistaudu järjestelmään Katso-tunnuksella.



1. **Perustiedot**-välilehden alle tulevat kaikki yrityksen perustiedot, kuten nimi, osoite, y-tunnus, yhteyshenkilö sekä kaikki tarvittavat liitteet. *Nämä tiedot näkyvät valmiina jos yrityksesi on hakeutunut aiemmin PSOPssa palveluntuottajaksi.* Kun yrityksesi kuuluu Luotettava kumppani -palveluun, valitse: ”**Yritys kuuluu tilaajavastuuseen**” ja ”**Tarkista tilaajavastuusta**”. Lisää tietoa www.tilaajavastuu.fi.
2. **Laskutustiedot**-välilehdelle palveluntuottaja täyttää yrityksensä laskutustiedot. Tarkista, että laskutustiedot ovat oikein. Mikäli laskutustietoja ei ole täytetty, voi maksatus myöhästyä usealla kuukaudella. Rastita ”Haluan maksuaineiston pdf-kuvan sähköpostiini”, jonka jälkeen saat kuukausittain maksuaineiston pdf-tiedostoina maksuajon jälkeen sähköpostiisi.
3. **Toimipaikat**-välilehden alle palveluntuottaja luo yritykselle toimipaikan. Jos yritykselläsi on jo lisätty toimipaikka, tarkista tiedot. **HUOM!** Jos yritykselläsi ei ole toimipaikkaa luotuna, luo toimipaikka, vaikka toimipaikan tiedot olisivat samat kuin yrityksen tiedot. Mikäli toimipaikkoja on useampia, täytyy jokainen luoda erikseen. Lisää toimipaikan yhteyshenkilöksi aina kyseisen toimipaikan vastuuhenkilö.

Liitteet kannattaa lisätä vasta varsinaiselle hakemukselle, koska silloin näkyy vain ne liitteet, jotka kuntayhtymä on määritellyt pakollisiksi.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen uuteen palveluun tapahtuu ”**Palvelut**”-sivun kautta. Sivun oikeasta laidasta löytyy kohta ”**Hakeudu palvelusetelituottajaksi uuteen palveluun**”. Alasvetovalikosta pitää ensin valita palvelunjärjestäjä, jonka alueella palvelu tulee toimimaan (Kymenlaakso), sekä sen alapuolelta itse palvelu johon hakeudutaan.

Itse hakemus on 8-kohtainen. Palveluntuottaja täyttää vaaditut tiedot, jonka jälkeen hakemus allekirjoitetaan ja lähetetään hyväksyttäväksi ”**Yhteenveto**”-sivun lopussa.




HUOM! Yksiköihin, toiminta-alueisiin ja työntekijöihin ei täytetä mitään tietoja.

”Yritys”-välilehden alle tulevat kaikki yrityksen perustiedot, kuten nimi, osoite, y-tunnus, yhteyshenkilö sekä kaikki tarvittavat liitteet.

Yritykseltä vaaditut liitteet (saadaan Tilaajavastuun raportilta):

- Arvonlisäverovelvollisuus
- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote
- Tapaturmavakuutustodistus
- Tyel-vakuutusote
- Työehtosopimus
- Työnantajarekisteri
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Potilasvakuutustodistus
- Veromaksutiedot

”Toimipaikat” -välilehden alla **rastitetaan** ne toimipaikat, jotka kyseistä palvelua tarjoavat. Lisää/ tarkista liitteet näet ne määritellyt  valitsemalla [Muokkaa](#) -liitteet, jotka järjestäjä on pakollisiksi toimipaikalle.

Toimipaikoilta vaadittavat liitteet: (kts.yksityiskohtaisempi ohjeistus liitteistä sääntökirjasta)

- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin kuulumisesta
- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveyspalvelujen tuottamisesta (kotihoito)
- Henkilöstöluettelo (erillinen lomake)
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma (kuntayhtymän ohjeen mukaan)
- Omavalvontasuunnitelma
- Seloste käsittelytoimista (erillinen lomake, liitetään kohtaan Rekisteriseloste)
- Palvelukuvaus
- Toimintasuunnitelma
- Toimintakertomus
- Yel-vakuutustodistus

Huomioi kaikki vaadittavat liitteet ja nimeä ne sisältönsä mukaan. Esim. ”Omavalvontasuunnitelma 2018.doc” Pakolliset liitteet ovat **merkitty punaisella tähdellä**.

”Alihankkijat” -välilehdelle lisätään yrityksen mahdollisen alihankkijan tiedot.

”Hinnasto” -välilehdelle palveluntuottaja lisää hinnaston. Hinnasto luodaan **tuottajanosakoh- taiseksi toimipaikalle**. Hinnaston nimi muodostuu automaattisesti voimassaolon ja toimipaikan mukaan. Hinnaston on oltava toistaiseksi voimassaoleva. Anna hinnat vain tarjoamillesi palvelusisällöille. **Mikäli yrityksellesi on useampi toimipaikka, luokaa jokaiselle toimipaikalle oma hinnasto** vaikka näillä olisikin samat hinnat. Eri toimipaikat eivät näy hintavertailussa, jos hinnastoa ei ole lisätty.

Palveluntuottaja: Esimerkkiyrittys Perustietojen tila: Luonnos

Perustiedot
Virallinen nimi
 Esimerkkiyrittys
Y-tunnus
 1778212-5
Epäviraallinen nimi
 Malliyrittys
Yritysmuoto
 Osakeyhtiö
Rekisteröintitunnus

Yhteystiedot
Osoite
 Eerikinkatu 1
Puhelin
 11111
Www-osoite
 www-osoite
Postinumero
 20100
Fax
 20100
Postitoimipaikka
 Turku
Sähköposti
 sähköposti

Yhteyshenkilö
Yhteyshenkilön nimi
 Esimerkki Yrittäjä
Huomioilmoitusten vastaanottaja (sähköposti)
 yrittaja@mallyrittys.fi
Puhelinnumero
 11111
Sähköposti (näkyvä vertailussa)
 asiakaskontaktit@mallyrittys.fi

Laskutustiedot
Laskituksen yhteyshenkilö
 Esimerkki Yrittäjä
Laskutusosoite
 Eerikinkatu 1
IBAN-tilinumero
 FI37 1590 3000 0007 76
Yhteyshenkilön puhelin
 11111
Postinumero
 20100
BIC-koodi
 NDEAFIHH
Postitoimipaikka
 Turku

Liitteet

Liitteen tyyppi	Liite
Työl-vakuutusote *	Työl.pdf
Vastuuvakuutusodistus *	Vastuuvakuutus.pdf
Veromaksutiedot *	Veromaksutiedot.pdf

Perustiedot
Toimipaikan nimi
 Toimipaikka 1
Palvelukielet
 FI, EN
Epäviraallinen nimi
 Lisätietoja
OID-yksilöintitunnus
 Toimipaikan erityispiirteet

Yhteystiedot
Osoite
 Eerikinkatu 1
Puhelin
 11111
Www-osoite
 www-osoite
Postinumero
 20100
Fax
 20100
Postitoimipaikka
 Turku
Sähköposti
 sähköposti

Yhteyshenkilö
Yhteyshenkilön nimi
 Esimerkki Yrittäjä
Huomioilmoitusten vastaanottaja (sähköposti)
 yrittaja@mallyrittys.fi
Puhelinnumero
 11111
Sähköposti (näkyvä vertailussa)
 asiakaskontaktit@mallyrittys.fi

Liitteet

Liitteen tyyppi	Liite
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisterin kuulumisesta *	AVI sosiaali.pdf
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveyspalveluiden antajien rekisterin kuulumisesta *	AVI terveys.pdf
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot) *	Henkilöstöluettelo.docx
Lääkehoitosuunnitelma *	Lääkehoitosuunnitelma.docx
Omavalvontasuunnitelma *	Omavalvontasuunnitelma.docx
Toimintakertomus *	Toimintakertomus.docx

”Yhteenveto” –välilehdellä näytetään yhteenveto hakemuksesta ja liitteistä. Varmista että yhteenveto näyttää esimerkin mukaiselta ja lähetä hakemus palvelunjärjestäjälle vasta kun kaikki tiedot on täytetty.

Keskeneräisen hakemuksen lähettäminen ei nopeuta hakeutumista, vaan hakemus palautetaan takaisin palveluntuottajalle.

Hinnasto: Hinnasto 1.1.2017 Tila: Luonnos

Perustiedot
Hinnaston nimi
 Hinnasto 1.1.2017
Hinnaston tyyppi
 Tuottajanosakohtainen
Toimipaikka
 Toimipaikka 1
Toistaiseksi voimassa
 Kyllä
Voimassaoloaika
 01.01.2017 - Toistaiseksi voimassa

Lisätieto

Hinnat

Palvelusisältö	Yksikköhinta	Yksikkö
Arkinen 7.00-18.00	33.80	Tunti (h)
Arkinen 18.00-22.00	38.30	Tunti (h)
Arkinen 22.00-07.00	52.55	Tunti (h)
Lauantaisin 7.00-18.00	41.50	Tunti (h)
Lauantaisin 18.00-22.00	55.30	Tunti (h)
Lauantaisin 22.00-07.00	68.00	Tunti (h)
Su, pyhät ja aatot 7.00-18.00	60.30	Tunti (h)
Su, pyhät ja aatot 18.00-22.00	64.80	Tunti (h)
Su, pyhät ja aatot 22.00-07.00	70.60	Tunti (h)

Olen lukenut ja hyväksynyt sääntökirjan: **Sääntökirja**

Hakemukseen liittyvä lisätieto (vapaa teksti)

Allekirjoita ja lähetä hyväksyntään

Päätöskäsittelyssä olevan hakemuksen tiedot ovat lukittuina kunnes palvelunjärjestäjä hyväksyy tai hylkää sen, tai palauttaa sen palveluntuottajalle pyydettyjen lisätietojen täyttämiseksi. **Huomioi jokainen vaadittu liite.**

Lopuksi **allekirjoittakaa hakemus Katso-tunnuksella ja lähettäkää se palvelunjärjestäjälle hyväksyttäväksi.** Palveluntuottajaksi hyväksyminen edellyttää palveluntuottajalta sääntökirjan lukemista ja hyväksymistä.

Hakeutumista koskeviin teknisiin kysymyksiin saa apua sähköpostitse osoitteesta psop@kymsote.fi tai numerosta 020 615 4811.

Liite 3 Kotihoidon ja kotipalvelun palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon myöntämisperusteet. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymä järjestää hänelle palvelun muulla tavoin.

Kun asiakas ottaa palvelusetelin käyttöönsä, hän (tai hänen edustajansa) ottaa yhteyttä kuntayhtymän hyväksymään palvelusetelituottajaan.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Sopimukseen voidaan merkitä myös asiakkaan haluamat lisäpalvelut. Asiakkaan saama palveluseteli kattaa palvelusetelin arvolla palveluntuottajan hinnan joko osittain tai kokonaan.

Asiakas antaa kuntayhtymältä saamansa päätöksen, palvelusetelin tai ainakin setelin numeron sekä hoito- ja palvelusuunnitelman palveluntuottajalle.

Kuntayhtymä voi edellyttää palveluseteliyrittäjää pitämään paperista seurantaan tehdystä työstä, jotka asiakas kuittaa tehdyksi.

Asiakaslaskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan suoraan asiakkaalta

palvelusopimuksessa sovitun mukaisesti sekä mahdolliset lisäpalvelut.

Tilitys palveluntuottajalle

PSOP- järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kuntayhtymä tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Palvelutapahtumat tulee merkitä järjestelmään mieluiten heti palvelutapahtuman toteutumisen jälkeen ja kuitenkin viimeistään 2. päivänä seuraavaa kuuta. Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti.

Liite 4 Kotihoidon sisällön kuvaus

PALVELUN YLEISKUVAUS
<p>Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia kotipalveluja ja kansanterveyslain (66/1972) tarkoittamaa kotisairaanhoidoa.</p> <p>Kotihoito tukee asiakkaan turvallista ja omatoimista kotona asumista. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan huolehtimaan omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Palvelua toteutettaessa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat sekä läheisverkoston antama tuki sekä muut asiakkaan kokonaistilanteeseen apua ja tukea tarjoavat toimijat.</p> <p>Kotihoidon palveluita tarjotaan yksilöllisesti arvioidun tarpeen mukaisesti. Laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tukena hyödynnetään RAI -järjestelmää ja siihen sisältyviä toimintakykyä kuvaavia mittareita.</p> <p>Tavoitteena on että palvelut vastaavat asiakkaan tarpeeseen ja että asiakas kokee saamansa palvelut laadukkaina ja osallistuu palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kotihoidon henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, jotka työskentelevät yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa. Kotihoidon toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.</p> <p>Kotihoidon palveluita on tarjolla tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti ja sitä tarjotaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin.</p>
ASIAKASMAKSUT
<p>Kotihoidon palveluista peritään asiakasmaksua, joka perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Säännöllisen kotihoidon kuukausimaksun perusteena ovat asiakkaan bruttokuukausitulot. Asiakasmaksupäätös tehdään kahden viikon kuluessa palvelun aloittamisesta. Tilapäisestä kotihoidosta peritään kertakäyntimaksu.</p> <p>Arviointi ja palveluohjaus ovat maksuttomia. (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 30.12.1992/1648, 3§)</p>
PALVELUN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET
<p>Palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltolain 1301/2014 36§:n mukaan arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Vanhuspalvelulain 15 §:n mukaan palvelutarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava <i>iäkkään henkilön</i> toimintakyky monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. <i>Iäkkäällä henkilöllä</i> tarkoitetaan laissa henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta.</p> <p>Kuntayhtymän/maakunnan toimintamallia kehitetään siten, että uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tulee vireille ns. yhden kanavan, eli asiakasneuvonnan kautta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakas ohjautuu mahdollisesti kotihoidon arviointijaksolle.</p> <p>Arviointijakso. Kotihoidon palvelut käynnistyvät pääsääntöisesti kahden viikon mittaisella arviointijaksolla, jolloin palvelut myönnetään tilapäisenä kotihoitona ja veloitetaan 1 käyntimaksu/vrk. Arviointijakson aikana kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan toimintakyky ja palvelujen tarve kokonaisvaltaisesti RAI -toimintakykyarviointia hyödyntäen. Asiakkaalle nimetään jakson ajalle vastuuhoidtaja ja tarvittaessa arviointiin osallistuu kuntoutuksen- tai muita asiantuntijoita.</p>

Jakson jälkeen sovitaan mahdollisista kotihoidon palvelujen jatkumisesta ja määrästä. Asiakas ohjataan muiden palvelujen piiriin, mikäli kotihoidon palvelujen tarvetta ei ole.
(RAI viitearvoja mahdolliselle kotihoidon palvelun alkamiselle: CPS yli 1, Maple 2 tai enemmän, ADL 1 tai enemmän ja/tai IADL 10 tai enemmän)

PALVELUN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA PÄÄTTYMINEN

Hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja häntä hoitavien tahojen kanssa viimeistään kahden viikon kuluttua kotihoidon palveluiden alkamisesta. Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään hoidon tarve, tavoitteet, toteutuminen ja arviointi. Asiakkaalle nimetään vastuuhuoltaja. Asiakas ja vastuuhuoltaja seuraavat palvelujen toteutumista sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu RAI -toimintakykyarviointiin. Vastuuhuoltaja laatii asiakkaan tilanteesta väliarvion kolmen (3) kuukauden välein ja huolehtii, että hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn tai -tilanteen muuttuessa myös palveluiden kokonaistarve arvioidaan uudelleen.

Tilapäinen kotihoito. Kotihoito voi vastata myös tilapäiseen palvelutarpeeseen. Palveluntarve on harvemmin kuin kerran viikossa / tai jatkuu enintään 2 kuukautta. Tilapäinen tarve voi esiintyä esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen jälkeen, jolloin asiakas tarvitsee hoito- /hoivapalveluja ja hän ei kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja (huomioiden myös esim. invataksin käyttö).

Säännöllinen kotihoito. Säännöllisen kotihoidon asiakkaat ovat pitkäaikaisesti hoitoa, hoivaa ja/tai huolenpitoa tarvitsevia henkilöitä. Avun tarve on vähintään kerran viikossa. Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaiden toimintakykyä sekä tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään. Palvelu toteutetaan asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa yhdessä laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Kotihoidon palvelujen päättyminen. Päätös päättymisestä tehdään asiakkaan toimintakyvyn tai/ja palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kotihoidon palvelut päättyvät mikäli niillä ei voida vastata asiakkaan palvelun tarpeisiin.

PALVELUPÄÄTÖKSET

Tilapäisen kotihoidon asiakkaalle tehdään palvelupäätös. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle tehdään palvelu- ja maksupäätös hänelle myönnetystä palvelusta. Asiakas saa kielteisen palvelupäätöksen, mikäli hänelle ei myönnetä palvelua. Palvelun päättämisestä tehdään viranhaltijapäätös

YHDYSPINNAT

- IkäOpastin (keskitetty asiakas- ja palveluohjaus)
- 3. sektori ja yksityiset palveluntuottajat
- Perusterveydenhuolto
- Kuntoutuspalvelut
- Päivystys-, poliklinikka, vuodeosastot, erikoissairaanhoido,
- Geriatrien ja gerontologinen osaamiskeskus
- Sosiaalityö (gerontologinen + aikuissosiaalityö)
- Ikäntyneiden varhaiset palvelut
- Päihde-, mielenterveyspalvelut
- Omaishoito

Liite 5 Henkilötietoja ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot

Tässä dokumentissa määritellään tilaajaa (kuntayhtymä) ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja tilaajan toimeksiantosta käsittelee henkilötietoja tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta.

1. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 1.1. Käsiteltäessä henkilötietoja tilaaja on rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 1.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan erillisessä tietosuojaselosteessa tai muussa tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tietosuojaselosteessa, käsittelytoimien kuvauksessa tai ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 1.3. Jos kohdan 2.2. mukaista selostetta käsittelytoimien kuvauksesta ei ole tehty tai se on puutteellinen, tilaaja voi edellyttää palveluntuottajaa täydentämään selostetta käsittelytoimista tarvittaessa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

2. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 2.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 2.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sovittujen vaatimusten ja käytäntöjen mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään tilaajan laatiman Seloste käsittelytoimista-lomakkeen (liitteenä sääntökirjassa) ja liittämään sen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään sille osoitettuun liiteasiakirja-kohtaan. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Palveluntuottaja ei siirrä henkilötietoa sopimuksen ulkopuolisille osapuolille.

- 2.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 2.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot tilaajalle seloste käsittelytoimista-lomakkeella.
- 2.5. Palveluntuottaja saattaa tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakokokuulemisen suorittamiseen.
- 2.6. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 2.7. Palveluntuottaja sallii tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

3. Tilaajan ohjeet

- 3.1. Palveluntuottaja noudattaa tilaajan henkilötietojen käsittelyssä tässä sopimusliitteessä sovittuja ehtoja sekä tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä tilaajalle, jos tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 3.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita.

4. Palveluhenkilöstö

- 4.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa tietosuojalainlainsäädäntöä ja sen perusteella annettuja viranomaismääräyksiä. Heitä koskee myös lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

- 4.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan tässä sääntökirjassa ja näiden erityisehtojen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti.

5. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 5.1. Siltä osin kuin palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan samoja ehtoja kuin palveluntuottajille.
- 5.2. Jos palveluntuottajan alihankkija käsittelee tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää, että tilaaja on hyväksynyt palveluntuottajan käyttämän alihankkijan.
- 5.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sääntökirjassa palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 5.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos tilaaja perustellusti katsoo, että palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, tilaajalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 5.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava tilaajalle etukäteen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä. Tilaaja voi hyväksyä tai hylätä palveluntuottajan ehdottaman alihankkijan.

6. Palvelun paikka

- 6.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palveluntuottajalla on oikeus käsitellä tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella.
- 6.2. Jos sopijapuolet sopivat, että palveluntuottajaa saa siirtää tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

7. Tietoturvaloukkaukset

- 7.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

7.2. Palveluntuottajan on annettava tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

7.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

8. Vahingonkorvaus

8.1. Jos toimittaja on toiminut tietosuoja-asetuksen tai muun tietosuojalainsäädännön tai sopimuksen vastaisesti ja tästä on aiheutunut tilaajalle tai rekisteröidylle aineellista tai aineetonta vahinkoa, on toimittaja määrätään tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa aiheutuneen toimittajan tai sen alihankkijan tai niiden palveluksessa olevan henkilön tahallisesta velvollinen korvaamaan kyseisen vahingon täysimääräisesti.

8.2. Jos tilaajalle tai törkeän huolimattomasta menettelystä tai laiminlyönnistä, on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan tilaajalle hallinnollisen sakon euromäärän kokonaisuudessaan (korvausvelvollisuus koskee tilaajan hyväksymiä palveluseteli- ja ostopalvelutuottajia).

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1 Sopimuksen voimassaoloaikana palveluntuottaja ei saa poistaa tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2 Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa palveluntuottaja palauttaa tilaajalle kaikki tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Liite 6 Seloste käsittelytoimista

Yrityksen tiedot

Yrityksen nimi	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Y-tunnus	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Osoite	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Postinumero	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Postitoimipaikka	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot

Rekisterinpitäjän nimi	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Osoite	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Postinumero	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Postitoimipaikka	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Henkilötietojen käsittely

Vastuuhenkilön yhteystiedot	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Sopimukset, joihin käsittely perustuu	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. esim. päätös palveluntuottajaksi hyväksymisestä, puitesopimus
Mitä asiakastietoja kerätään	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. asiakasryhmä, nimi, syntymäaika, yhteystiedot, läheistiedot ym.
Kuvaa tekniset ja organisatoriset turvatoimet henkilötietojen käsittelyn suhteen	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. - käyttövaltuudet, tunnushallintaprosessi, miten käyttöä valvotaan, mahdollinen tietosuojasitoutumus, kuvaa pääsynhallinta tiloihin, käsittely rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti, varautumissuunnitelmat, tietojen minimointi

* Seloste liitetään Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään toimipaikan tietoihin "Rekisteriseloste"-liitteen kohtaan ja nimetään "Seloste käsittelytoimista".

Seloste käsittelytoimista *

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystyöryhmä
 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Minne tiedot tallennetaan	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Miten tietoja säilytetään ja mikä on tiedon elinkaari.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Kuvaa säilytyksen turvallisuus ja miten tietojen salassapito turvataan. Kuvaa tietojen hävittäminen: miten ja milloin (huomioi sopimus ja säädökset). Esim. palvelun päättymisen jälkeen Tuottaja palauttaa Tilajalle kaikki sen puolesta käsitellyt henkilötiedot ja hävittää itseltään mahdolliset kopiot tiedoista ellei muuta ole sovittu.
Tietojen luovutus: kenelle ja millä perusteella, miten luovuttaminen tapahtuu	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin.
Siirretäänkö tietoja kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Jos siirretään, mihin ja millä perusteella? Kirjaa jos tietoja ei siirretä. Katso ohje tarvittaessa https://tietosuoja.fi/sivuilta/organisaatio/Osoita_noudattavasi_tietosuojasäännöksiä - viranomaisen hyväksymät maat - mallilausekkeet
Asianmukaisia suojatoimia koskeva dokumentaatio, jos henkilötietoja siirretään edellä mainitusti.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Katso tarvittaessa mallipohja tästä .

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystyöryhmän palveluseteli- ja ostopalveluntuottajaksi hyväksytty yritys on vaitiolovelvollinen viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 22-23§ mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa ilmaista sivullisille mitään asiaa, minkä hän on työtehtävissään saanut tietoonsa. Ilmaiseminen merkitsee paitsi tiedon antamista suullisesti, myös passiivisesti tapahtuvaa tiedon paljastamista ulkopuolisille, esimerkiksi asiakastietoja sisältävän asiakirjan jättämistä ulkopuolisten saataville. Vaitiolovelvollisuus sisältyy salassa pidettäviin tietoihin koskien palveluntuottajaa tai sen henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja. Vaitiolovelvollisuus koskee palveluntuottajaa myös tehtävän päättymisen jälkeen. Sivullisella tarkoitetaan kaikkia henkilöitä, joille vaitiolovelvollisuuden alaiset asiat eivät kuulu lainkaan.

Sitoudumme käsittelemään henkilötietoja voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

* Seloste liitetään Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään toimipaikan tietoihin "Rekisteriseloste"-liitteen kohtaan ja nimetään "Seloste käsittelytoimista".