

Henkilökohtainen apu - palvelusetelin sääntökirja

1.1.2019 alkaen

Sisällysluettelo

Sisällys

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	4
3.1 Asiakkaan asema	4
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	6
5. Ohje palveluntuottajalle tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä	7
5.1 Tietosuojaperiaatteet henkilötietojen käsittelyssä	7
5.2 Rekisterinpito ja salassapito	7
5.2.1 Rekisterinpito	7
5.2.2 Salassapito	8
6. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat	8
6.1 Yleistä	8
6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	8
6.3 Tietojen anto ja ylläpito	9
6.4 Palveluvaraus	9
6.5 Tapahtumakirjaus	9
6.6 Maksatus	10
7. Kuntayhtymän velvoitteet ja oikeudet	10
8. Palvelun laatuvaatimukset	11
8.1 Palvelun yleiset vaatimukset	11
8.2 Henkilöstö	11
8.3 Ympäristöasiat	11
9. Palveluseteliasiakkuus	12
10. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo	12
11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	12
12. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot	12
12.1 Palvelukerran peruutus	13
12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	13
12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen	13
12.4 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	13
12.4.1 Oikaisu ja hyvitys	13
12.4.2 Sopimuksen purku	14

12.4.3 Vahingonkorvaus	14
12.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti.....	14
12.5.1 Seurantaraportti	14
13. Palveluiden laskutus	14
14. Laadunhallinta ja valvonta	15
15. Muut erityiset määräykset.....	15
15.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	15
15.2 Hintojen muutos	16
16. Arvonlisäveroitus.....	16
17. Sääntökirjan muuttaminen	16
18. Hyväksymisen peruutus	16
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	17
20. Sitoumuksen voimassaoloaika	17
21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	17
Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet.....	18
Liite 2 Henkilökohtaisen avun sisällön kuvaus	19
Liite 3 Henkilötietoja ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot.....	20
Liite 4 Seloste käsittelytoimista	23

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvet kuntayhtymä/Kymsote (myöh. kuntayhtymä) järjestää henkilökohtaisen avun palveluita palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia käsitteitä:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan henkilökohtaiseen apuun 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 määräämän arvon mukaisesti.

2. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan välttämätöntä apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. (vammaispalvelulaki 8 c §).

Henkilökohtaista apua myönnettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan asiakassuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Välttämättömän huolenpidon lisäksi, henkilökohtaisen avun tavoitteena on lisätä ja edistää vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin.

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

4. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kuntayhtymä hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi.

5. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöh. PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa **www.parastapalvelua.fi**

6. Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin asiakkaalle myönnettävä henkilökohtainen apu toteutetaan muilla henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla.

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

- ottaa yhteyttä kuntayhtymän hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty henkilökohtaisen avun palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palvelun hankkimisesta palveluntuottajan kanssa

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asoinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle, joka lisää puolesta-asioijan tiedot järjestelmään. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP-järjestelmässä myös ilman valtakirjaa. Kirjautumisen jälkeen järjestelmä ehdottaa lapsen puolesta-asiointia

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kuntayhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa henkilökohtaisen avun toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä vammaispalveluihin toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan henkilökohtaisen avun tarve muuttuu tai lakkaa olemasta, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä vammaispalveluihin.

Mikäli kuntayhtymä lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen apuun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan kanssa suunnitellaan henkilökohtaisen avun järjestäminen uudelleen.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta palvelusta vastaavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille (AVI). Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Palautteeseen tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakas voi 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. Erimielisyytilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa ja käyttää useampaa palveluntuottajaa samalla palvelusetelillä.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

- Palveluntuottajan tulee käyttää virallista nimeään hakeutuessaan palveluntuottajaksi.
- Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) kyseiselle toiminnalle asetetut vaatimukset.
- Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset ja vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
- Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee selvittää lasten kanssa työskentelevien avustajien rikostausta ja soveltuvuus (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).
- Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Palvelut tulee tuottaa suomen kielellä.
- Palveluntuottaja osallistuu kuntayhtymän järjestämän asiakaspalautteen keräämiseen. Sitoutuessaan hyvään laatuun ja luotettavuuteen, palveluntuottaja seuraa omalla laadunvalvontajärjestelmällä tarjoamiensa palveluiden laatua ja tiedottaa kuntayhtymää sovituin väliajoin, kuitenkin vähintään vuosittain, saadusta palautteesta. Palveluntuottajan saama palaute PSOPissa näkyy myös kaupungin palveluissa, reklamaatiosta tulee myös kaupungille huomioilmoitus.
- Palveluntuottaja laatii tarvittavat asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä ja on huolellinen tietojen käsittelyssä sekä sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta lainsäädännön velvoittamalla tavalla (Yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, asiakaslaki 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 159/2007 ja julkisuuslaki 621/1999).
- Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen käsittelyssä samaa käytäntöä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (Yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).
- 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. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kuntayhtymään käyttämänsä alihankkijat.
- Palvelun markkinoinnin tulee olla asiallista, hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.
- Palveluntuottaja ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

5. Ohje palveluntuottajalle tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä

5.1 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

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

5.2 Rekisterinpito ja salassapito

5.2.1 Rekisterinpito

Yleinen tietosuojasetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii kuntayhtymä, joka vastaa yleisen tietosuojasetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuojasetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää 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 huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Syntyvät asiakirjat ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuojasetuksen 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 (muun muassa [laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) (159/2007) ja [laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta](#) (621/1999)).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloituksetta kuntayhtymälle. Kuntayhtymä huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla 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.

5.2.2 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 toiminnassa muuten 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 PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

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

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

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

6.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla Internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisäätteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Parastapalvelua.fi -sivuilta löytyy palveluntuottajalle ohjevideoita, joissa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä.

6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Palveluntuottajien edellytetään liittyvän Luotettava kumppani – Tilaajavastuu – ohjelmaan ennen PSOPiin kirjautumista. Sen kautta tilaajaavastuulain vaatimat asiakirjat päivittyvät PSOP -järjestelmään ja ne pysyvät aina ajan tasalla. Ohjelma löytyy osoitteesta www.tilaajavastuu.fi/luotettava-kumppani.

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

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.

6.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ylläpitää yritystään ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOPissa. Yrityskauppoja tehtäessä on palveluntuottajan ilmoitettava järjestäjälle etukäteen heti kun yritys-kaupasta on sovittu. Palveluntuottaja voi antaa toiminnastaan lisätietoja esim. kielitaito, esteettömyystiedot ja muu erityisosaaminen. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

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

PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheyriksen jälkeen. Kunta voi periä maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta.

6.4 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 palveluker-
taa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä, palveluntuottaja:

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

6.5 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, jotta asiakkaan ja kuntayhtymän on helpompi seurata ajantasaisesti palveluiden käyttöä.

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

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.

6.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuntayhtymän ja palveluntuottajan sopiman maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

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

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

7. Kuntayhtymän veloitteet 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 välityksensä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kuntayhtymän on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

- Kuntayhtymä voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.
- Kuntayhtymä päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.
- Kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä ja palvelusetelin käytön maksuttomuus asiakkaalle
- Kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen
- Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista eikä myöskään palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle
- Kuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

8. Palvelun laatuvaatimukset

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

8.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Jos omavalvontasuunnitelma ei sisällä toiminta-ajatusta ja -suunnitelmaa, niin ne tulee liittää erikseen PSOPiin.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.
- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteet.
- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelusetelin voimassaoloaikaan sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

8.2 Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajan toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajan toimivat henkilöt esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan kuntayhtymän osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustannuksin.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

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

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

8.3 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 kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa kuntayhtymän ympäristöohjelman kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palveluiden oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

9. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että kuntayhtymän vammaispalvelu on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakassuunnitelman ja tehnyt palvelusta päätöksen.

Asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen on kirjattu mihin tarpeeseen henkilökohtainen apu on myönnetty, kuinka paljon sitä on myönnetty ja millä tavoin henkilökohtainen apu järjestetään (palveluseteli).

10. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle toistaiseksi tai määräaikaisesti. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan henkilökohtaisen avun tarve ja palvelusetelin vastaavuus palvelutarpeeseen. Palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä 25 €/tunti. Mahdolliset lisät korvataan henkilökohtaisia avustajia koskevan työehtosopimuksen mukaan. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palvelusetelituottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelissä määriteltyjen aika- ja määräehtojen mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

12. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivytyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

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

Asiakas hyväksyy palveluntuottajan työsuorituksen palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

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 tapahtumasta, 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 kunnalta 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 molemmin 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. Palveluntuottajalla on todistustaakka 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 suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa 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 toteuttamisen aikatauluraameista 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. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti

viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

12.4.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi avustaja 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, tai 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 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 lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa 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. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. 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 tullaan hylkäämään.

13. Palveluiden laskutus

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

Asiakkaan joutuessa sairaalaan tai mennessä lyhytaikaishoitoon kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle peruun-tuneita käyntejä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi 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, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

14. Laadunhallinta ja valvonta

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

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

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.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä, jotka eivät näy PSOPissa, sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

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

Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin.

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

15. Muut erityiset määräykset

15.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

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.

15.2 Hintojen muutos

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi. Mikäli kuntayhtymä muuttaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelua, pyydetään palveluntuottajia tekemään uusi hinnasto.

16. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

17. Sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPissa 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.

18. Hyväksymisen peruutus

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

- hyviä 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 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 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.

19. 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 päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

20. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2019 alkaen toistaiseksi.

21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä.

Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

Liite 2 Henkilökohtaisen avun sisällön kuvaus

Liite 3 Henkilötietoja ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot

Liite 4 Seloste käsittelytoimista

Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

Tilaajavastuu-palvelusta tulevat liitteet Yritys-kohtaan ja muut liitteet Toimipaikka-kohtaan

Yritystasolle tulevat liitteet:

Arvonlisäverovelvollisuus	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Ennakkoperintärekisteri	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Kaupparekisteriote	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Tapaturmavakuutus	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Tyel-vakuutusote	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Työehtosopimus	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Työnantajarekisteri	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Työterveyshuolto	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Vastuuvakuutustodistus	Tämä tieto Tilaajavastuusta
Veromaksutiedot	Tämä tieto Tilaajavastuusta

Toimipaikkatasolle tulevat liitteet:

AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	Liitedokumentti
AVI:n ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta	Liitedokumentti
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)	Liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	Liitedokumentti
Palvelukuvaus	Liitedokumentti
Rekisteriseloste (=Seloste käsittelytoimista)	Liitedokumentti
Toimintakertomus	Liitedokumentti
Toimintasuunnitelma	Liitedokumentti

Liite 2 Henkilökohtaisen avun sisällön kuvaus

HENKILÖKOHTAINEN APU

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse. Henkilökohtaisella avulla mahdollistetaan vaikeavammaiselle henkilölle itsenäinen elämä. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

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

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Ne ovat siis sellaisia asioita, jotka kuuluvat yleisesti elämässä tapahtuviin toimintoihin. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi esimerkiksi kaupassa tai viranomaisessa asioiminen. Säännöksen tarkoittamiin päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen.

Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa, jota laissa tarkoitetaan, on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi ns. perushoito.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan arvioidaan, yhdessä asiakkaan kanssa, mitkä ovat henkilön yksilölliset tarpeet ja miten hänen kohdallaan varmistetaan tarpeita vastaavat palvelut. Mikäli henkilökohtainen apu vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan henkilökohtaisen avun järjestää kokonaan tai osittain palvelusetelillä.

Liite 3 Henkilötietoja ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot

Tässä dokumentissa määritellään Tilaajaa (Kymsote) ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta 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. 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 ennakkokuulemisen 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 antamia henkilö tietojen 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 henkilö tietojen käsittelyssä voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja sen perusteella annettuja viranomais määräyksiä. Heitä koskee myös lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilö tietoihin, on tietoinen henkilö tietojen 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 henkilö tietoja, alihankintaan sovelletaan samoja ehtoja kuin palveluntuottajille.
- 5.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilö tietoja, 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 henkilö tietojen 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 henkilö tietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 5.5. Henkilö tietojen 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 henkilö tietoja ainoastaan Euroopan talousalueella.
- 6.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilö tietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilö tietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

7. Tietoturvaloukkaukset

- 7.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilö tietojen 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 velvollinen korvaamaan kyseisen vahingon täysimääräisesti.

8.2. Jos Tilaaajalle määrätään tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa aiheutuneen toimittajan tai sen alihankkijan tai niiden palveluksessa olevan henkilön tahallisesta tai törkeän huolimattomasta menettelystä tai laiminlyönnistä, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Tilaaajalle hallinnollisen sakon euromäärän kokonaisuudessaan (korvausvelvollisuus koskee Tilaaajan hyväksymiä palveluseteli- ja ostopalveluntuottajia).

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.1 Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2 Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaaajalle kaikki Tilaaajan 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 4 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, mahdoll. tietosuojasitoutumus, kuvaa pääsynhallinta tiloihin, käsittely rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti, varautumissuunnitelmat, tietojen minimointi

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 terveystalvet kuntayhtymän 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.