

# Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja 1.1.2023

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 19.12.2022  
Aluehallitus

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi



## Sisällys

1	Yleinen osa - sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta.....	5
1.1	Sääntökirja .....	5
1.1.1	Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	5
1.1.2	Sääntökirjan muuttaminen .....	5
1.1.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	5
1.2	Määritelmät .....	5
1.3	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	6
1.4	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
1.5	Palveluntuottajan veloitteet .....	7
1.5.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin .....	8
1.5.2	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset.....	8
1.5.3	Vähimmäispalvelutaso .....	8
1.5.4	Vakuutusturva .....	8
1.5.5	Toimitilat.....	8
1.5.6	Hintatiedot ja tiedottaminen .....	9
1.5.7	Henkilöstö .....	9
1.5.8	Tiedonanto tilaajalle .....	9
1.5.9	Asiakasasiakirjat .....	9
1.5.10	Markkinointi.....	10
1.5.11	Lainsäädäntö .....	10
1.5.12	Tilaajan asettamat muut vaatimukset .....	10
1.5.13	Hyväksymisen peruuttaminen.....	10
1.6	Tilaajan veloitteet .....	11
1.7	Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP).....	12
1.7.1	Yleistä .....	12
1.7.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	12
1.7.3	Tietojen anto ja ylläpito .....	13
1.7.4	Palveluvaraus .....	13
1.7.5	Palvelun kirjaus.....	13
1.7.6	Laskutus.....	14
1.8	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi .....	14
1.9	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot .....	15
1.10	Verotus.....	15
2	Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat .....	17
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat .....	17
2.2	Palvelusetelin arvo .....	17
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi ....	18
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset .....	19

2.4.1	Palvelun palvelukuvaus .....	19	
2.4.2	Kotiin vietävät palvelut .....	19	
2.4.3	Päivätoiminta .....	20	
2.4.4	Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä .....	20	
2.4.5	Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa ..	21	
2.4.6	Palveluntuottajan tilat päivätoiminnassa sekä ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä .....	21	
2.4.7	Mahdolliset lisäpalvelut .....	21	
2.5	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset .....	22	
2.5.1	Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot .....	22	
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset .....	22	
2.5.3	Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa .....	23	
2.5.4	Perehdytys .....	23	
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot .....	24	
2.7	Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet .....	24	
2.8	Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	25	
2.8.1	Palvelukerran peruutus .....	25	
2.8.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	26	
2.8.3	Palvelun virhe .....	26	
2.8.4	Palvelun viivästyminen .....	26	
2.8.5	Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset .....	26	
2.8.6	Oikaisu/hyvitys .....	26	
2.8.7	Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä .....	27	
2.8.8	Sopimuksen purku .....	27	
2.8.9	Vahingonkorvaus .....	27	
2.8.10	Reklamaatio ja palaute .....	27	
2.8.11	Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	28	
2.8.12	Salassapitovelvollisuus .....	28	
2.8.13	Lisäpalveluiden hinnoittelu .....	28	
2.9	Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet .....	29	
3	Liitteet .....	30	
3.1	Liite 1: Liiteluettelo .....	30	
3.2	Liite 2 Hintaliite .....	31	
3.2.1.1	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset .....	32	
3.2.1.2	Hinnanmuutokset .....	32	
3.2.1.3	Maksukäytäntö .....	32	
3.3	Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ohjeet .....	33	
3.3.1.1	I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa .....	33	
3.3.1.2	II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot .....	34	

# 1 Yleinen osa - sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

## 1.1 Sääntökirja

### 1.1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5§:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue, jota myöhemmin kutsutaan tilaajaksi, velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### 1.1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Tilaaja ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja päivittää sääntökirjan tilaajan sähköisille palvelukanaville. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti tilaajalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositmoituksen lähettämisestä. Mikäli tilaajalle ei toimiteta edellä mainittua itmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutositmoituksen toimittamisesta.

### 1.1.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja astuu voimaan 1.1.2023 ja on voimassa toistaiseksi.

## 1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

**Tilaajalla** tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetuissa laissa (922/2011) tarkoitettua palveluntuottajaa, joka tuottaa palvelua palvelusetelillä.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisäätteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi

asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

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

Palvelusetelillä hankittava palvelu on kuvattu sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.

**Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) säädetyllä tavalla.

**Tasasuuruksella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

**Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

### 1.3 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Tilaajan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa asemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajalla tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottaja, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

### 1.4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

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

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Tilaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat sekä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta riippuen mahdollisen omavastuuosuuden määräytymisen perusteet (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

734/1992) ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas tekee valitsemansa palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeiden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakiä (38/1978). Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolelleen eli palveluntuottajalle.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

## **1.5 Palveluntuottajan velvoitteet**

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Samalla palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja sääntökirjan liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, tilaaja voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Tilaaja ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tilaajalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät:

### **1.5.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

### **1.5.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011) sekä lakia omaishoidon tuesta (937/2005).

Ympäri vuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittavan palveluntuottajan perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Valveri-rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympäri vuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Aluehallintovirasto merkitsee saamansa lausunnon perusteella palveluntuottajan tiedot Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (Valveri).

Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

### **1.5.3 Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeutta saada laadukkaita palveluita. Käytännössä tilaaja hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan tilaajalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

### **1.5.4 Vakuutus turva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Tilaaja ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### **1.5.5 Toimitilat**

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisien määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

### 1.5.6 Hintatiedot ja tiedottaminen

Palveluntuottajalla on oltava internet –sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella palvelua tuotetaan.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuutta käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Viestinnässä on huomioitava erilaiset tavat käyttää tietokonetta ja erilaiset laitteet, joilla palvelua ja sisältöä käytetään.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

### 1.5.7 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla lailla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

Hyväksytyt palveluntuottajan tulee osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

### 1.5.8 Tiedonanto tilaajalle

Palveluntuottajan tulee tiedottaa tilaajaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Tilaajaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

### 1.5.9 Asiakasasiakirjat

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä (Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, Tietosuoja laki 1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Tilaaja on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain nojalla (Laki sosiaali- ja terveystietojen palvelusetelistä 569/2009) hyvinvointialueelle, joka antaa palvelusetelin.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuoja-asetuksen ja sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015) edellyttämällä tavalla. Tietosuoja selosteen laatiminen



on tilaajan vastuulla sen maksamien palveluseteliasiakkaiden osalta. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista on laadittu tietosuojaselosteet.

Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi ja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### **1.5.10 Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot tilauksen tekemisestä ja siitä, miten ja milloin palveluntuottajaan voi olla yhteydessä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan.

### **1.5.11 Lainsäädäntö**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevia lainsäädäntöjä ja vironomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### **1.5.12 Tilaajan asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tilaajan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Tilaaja voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa tilaajalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Tilaaja voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

### **1.5.13 Hyväksymisen peruuttaminen**

Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli joku seuraavista kohdista toteutuu:

- Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- Palveluntuottaja ei noudata tilaajan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntö-kirjan ehtoja;
- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan lasku-jaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitys-tilaan tai on välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan;
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

## 1.6 Tilaajan velvoitteet

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

Tilaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat sekä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta riippuen mahdollisen omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lainsäädännön mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

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

Tilaaja valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Tilaajan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat tilaajan asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa tilaaja rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina tilaajan omaan asiakasrekisteriin. Palveluntuottajan ja tilaajan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Tilaajalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Tilaajan tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Tilaaja on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä, tilaaja ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Tilaajan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan määräyksiä tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Tilaajalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

## **1.7 Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)**

### **1.7.1 Yleistä**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä. Tilaaja käyttää laskutuksessa ja palvelusetelien hallinnassa Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP). Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialue varaa oikeuden päättää tilaajan omistamien asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä tarjoaa rajapinnat palveluntuottajan mahdollisia omia järjestelmiä varten. Tilaaja ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot ovat tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

PSOP-järjestelmän käyttöön liittyvää ohjeistusta löytyy Parasta palvelua -sivustolta sekä PSOP käyttöohjeet -sivulta, josta löytyy yksityiskohtaista opastusta järjestelmän käyttämiseen.

Palvelun sisällöllisissä asioissa auttaa Pirkanmaan omaishoidon tuen yksikkö, joka vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

### **1.7.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta**

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston Tietoa tunnistuksesta -sivulta sekä Tietoa valtuuksista -sivulta.

Palveluntuottajalle suositellaan liittymistä Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaistarkistukset tehdään automaattisesti (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006). Muut vaaditut dokumentit tulee toimittaa sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampi toimipaikka. Palveluntuottaja tekee yhden hakemuksen, jossa toimipaikat on eritelty. Hyväksytyt palveluntuottajat ja toimintayksiköt merkitään hyvinvointialueen palvelusetelituottajien rekisteriin.

Hyvinvointialue ja Aluehallintovirasto (AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Palveluntuottajan on liitettävä hakemukseensa ajantasaiset liitteet palveluntuottamiseen vaadittavista toimiluvista ja rekistereihin kuulumisesta, tilaajavastuulain perusteella pyydettyistä selvityksistä ja muista tarpeenmukaisista liitteistä. Lisäksi sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa voidaan määritellä tarvittavia lisäliitteitä. Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet on listattu sääntökirjan liiteluettelossa.

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Niiltä osin, kun palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Tilaaja voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna. Tilaaja voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista, että lakisääteiseen valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

Palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun hyvinvointialue on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen. Hyväksymisestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

### **1.7.3 Tietojen anto ja ylläpito**

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittuna myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

### **1.7.4 Palveluvaraus**

Palveluissa, joissa asiakas ottaa itse yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste ja tarkastaa asiakkaan tiedot ja oikeus kysytyyn palvelusetelin palvelusisältöön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

### **1.7.5 Palvelun kirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti mahdollisimman reaaliaikaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja tilaajan hyväksymän hinnaston pohjalta. Mikäli palvelussa on käytössä keskeytyssääntöjä, huomioidaan ne kirjauksissa.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytty” -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset jäävät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

### **1.7.6 Laskutus**

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin eikä palveluntuottajan tarvitse lähettää tilaajalle laskuja. Tilaaja tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja

saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Laskutuksessa käytetään ensisijaisesti aina tilaajan määrittämää järjestelmää eli PSOP-järjestelmää. Mikäli perustellusta syystä poikkeuksellisesti joudutaan käyttämään verkkolaskutusta, tulee siitä sopia tilaajan kanssa erikseen.

Palveluntuottajan on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, tilaaja voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

## 1.8 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja tilaaja toimii tässä asiakirjassa tarkoitetun palvelun osalta tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta tilaajan lukuun noudattaen potilasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä annettuja lakeja ja asetuksia sekä valtakunnallista Potilasasiakirjaopasta. Palvelusetelituottajan on pidettävä tilaajan palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakastiedot erillään muista asiakastiedoista. Palvelusetelituottajan on eroteltava myös saman asiakkaan palvelusetelin käytön yhteydessä syntyneet asiakastiedot niistä asiakastiedoista, jotka ovat syntyneet mahdollisten asiakkaiden itse maksamien palveluiden yhteydessä.

Syntyvät asiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat tilaajan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia hyvinvointialueen toimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita.

- Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja ja tilaaja sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Tilaaja sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.
- Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä tilaajalle.
- Palveluntuottajan tulee luovuttaa sen vastuulla olleiden asiakkaiden asiakastiedot tilaajalle sähköisesti (tietoturvallisesti) myös poikkeustilanteissa (esim. konkurssi).
- Henkilötietojen käsittelyn ehdot on kuvattu liitteessä 3.

## 1.9 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot

Tilaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan

sääntökirjan ehtoja. Valvontaa, vastuita ja oikeuksia on tarkemmin kuvattu eri luvuissa asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajan näkökulmasta.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Tilaaja ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajan ja asiakkaan välistä sopimusta säätelee kuluttajalainsäädäntö.

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida ja se tulee korjata viipymättä. Tilaaja voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä rikkomuksia ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteensovittaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palveluntuottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä tilaajan kanssa.

## 1.10 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää seuraavien kohtien täyttymistä:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihde- ja mielenterveyshuollosta sekä muusta vastaavasta toiminnasta.

## 2 Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuva sosiaalipalvelu, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden omaishoidon tuen tarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös omaishoidon tuesta tai joille on myönnetty Sosiaalihuoltolain 27 b § mukaisia vapaita. Asiakkaalla tai hänen läheisellään tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Omaishoidon tukea myönnetään kaikenikäisille sairaille tai vammaisille henkilöille, joiden läheinen toimii hoitajana ja asiakkaalla on runsas avun tarve henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana. Palvelunkäyttäjiä voivat olla esimerkiksi pitkäaikaissairaat henkilöt, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt sekä henkilöt, joilla on erilaisia kognitiivisia-, neuropsykiatrisia- tai mielenterveyden häiriöitä.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa sekä kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Omaishoidettavilla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi perhehoitona, lyhytaikaisena huolenpitona asumispalveluyksikössä, leiritoimintana ja sijaishoitajan toteuttamana hoitona. Omaishoidon tuen asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämistavan mukaisia omaishoidon vapaita. Omaishoidon tuen lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä palveluntuottajat voivat tarjota palvelua asiakkaan kotiin, päivätoimintaa tai ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä.

### 2.2 Palvelusetelin arvo

Tilaaaja määrittelee palvelusetelin arvon.

Kotiin vietävässä palvelussa ja päivätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa. Kotiin vietävän palvelun ja päivätoiminnan palvelusetelissä ei ole asiakkaalle omavastuuosuutta.

Ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä palvelusetelin arvo on 160 euroa. Palvelussa on hintakatto. Se tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun. Hintakatto muodostuu hyvinvointialueen määrittelemästä palvelusetelin

arvosta 160 euroa ja asiakkaan maksamasta asiakasmaksulain mukaisesta omavastuuosuudesta, joka on 11,60 euroa vuorokausi. Palveluntuottaja perii omavastuuosuuden suoraan asiakkaalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

## **2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi**

Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaava työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, avun ja ohjauksen tarve henkilökohtaisissa toimissa sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaavan työntekijän tekemä päätös omaishoidon tuen vapaiden aikaisesta hoidosta ja sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuen.

Omaishoidon tuki myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevalla päätöksellä. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä.

Palvelusetelin käyttö omaishoidon tuessa edellyttää aina omaishoidon tuen myöntämisperusteiden toteutumista, hoito- ja palvelusuunnitelmassa todettua omaishoidon tuen tarvetta sekä kykyä, että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Pirkanmaan omaishoidon tuen yksikkö vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

Omaishoidon tuen yksikkö auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään alkuneuvonta palvelusetelin käytöstä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista ja saa henkilökohtaisen palvelusetelinumeron palvelusetelijärjestelmään. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyväisyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palvelun aloitustapaamista. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sekä -päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Omaishoidon tuen yksikköön, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat muun muassa tiedot sairauksista ja valvonnan tarpeesta, jotka vaikuttavat olennaisesti omaishoidon tuen vapaan toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kotiin vietävässä palvelussa työntekijä on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa omaishoidon tuen vapaan aikaisen palvelun tilaajan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun



raportoimiseksi ja laskuttamiseksi tilaajalta. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa tehtyjen työtuntien perusteella tilaajan hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa tilaajaa, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään palvelua käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

## **2.4 Palvelun sisällön vaatimukset**

### **2.4.1 Palvelun palvelukuvaus**

Omaishoitaja ja -hoidettava sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen sekä ylläpitämisen.

Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa. Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Palveluntuottajan tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

### **2.4.2 Kotiin vietävät palvelut**

Kotiin vietävät palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Kotiin vietävään palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät, liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavia tehtäviä voivat olla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti muu muassa: Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esimerkiksi riisuminen, peseytyminen ja muut hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, pukeminen, asennon muutokset sekä lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkehoidon koulutusta ja lääkeluvan).

Kotiin vietävä palvelu sisältää lisäksi omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

### **2.4.3 Päivätoiminta**

Päivätoiminta tapahtuu palveluntuottajan tiloissa ja paikalla on usein myös muita asiakkaita. Päivätoiminnassa tulee huolehtia henkilökohtaisesta hoivasta ja huolenpidosta, terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailuista sekä liikkumisessa avustamisesta. Lisäksi

päivätoiminta sisältää virkistystä ja mahdollisuuksien mukaan ulkoilua. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

#### **2.4.4 Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä**

Ympäri vuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon tavoitteena on tukea asiakkaan omassa kodissa asumista, ylläpitää ja edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea omaishoitajan jaksamista ja hyvinvointia. Ympäri vuorokautisen hoidon palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisen hoidon ja hoivan tarpeisiin, jotka on määritelty tilaajan tekemässä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa.

Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan, sisältäen asumispalveluyksikössä mahdollisen terveyden- ja sairaanhoidon. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, intiimihygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista sekä asumispalveluyksikössä annettavaa virkistystä ja ulkoilua, ateriapalvelua, siivous- ja pyykkipalveluja.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon asumispalveluyksikössä kuuluu ammattitaitoisen henkilöstön toteuttama asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva sekä arjessa tarvittava ammatillinen apu, tuki ja ohjaus. Palveluntuottaja vastaa hoitajakson aikana asiakkaan päivittäiseen hoitoon liittyvistä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden sekä lääkehoidon toteutumisesta. Palvelu sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelman mukaisen säännöllisen kotona tapahtuvan kuntoutuksen, esimerkiksi fysioterapiaharjoitteiden, toteuttamisessa tukemisen ja avustamisen.

Palveluntuottajan velvollisuutena on tiedottaa asiakasta hoitajaksoa koskevista olennaisista asioista, kuten jaksolle mukaan otettavista tarvikkeista sekä saapumis- ja lähtöajasta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

Asiakasta tulee kannustaa osallistumaan tämän toimintakyvyn, ikätason ja toiveiden mukaisesti asumispalveluyksikön yhteisön arkeen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, ikätason ja toimintakyvyn mukaiseen virike- ja vapaa-ajantoimintaan sekä normaalin arkirytmien säilyttämiseen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan päivittäisestä ruokailusta, johon kuuluu aamiainen, lounas, kahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän ravinnonsaannin, avustaa asiakasta tarpeen mukaan ruokailuissa sekä ottaa huomioon asiakkaiden erityisruokavaliot ja mahdolliset syömiseen liittyvät erityispiirteet. Ikäihmisten osalta ateriat rytmitetään siten, että yöpaaston pituus on korkeintaan 10–11 tuntia ja välipalaa tulee olla saatavilla vuorokauden ympäri.

Henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, tarvittava peseytymisapu sekä wc-käynneissä avustaminen tarvittaessa ympäri vuorokauden kuuluvat palveluntuottajan vastuulle. Lisäksi palveluntuottajan vastuulla on asiakkaan avustaminen tarvittaessa pukeutumisessa sekä vaate- ja liinavaatehuollosta sekä asumisympäristön päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen.

### **2.4.5 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa**

Omaishoidon tuen vapaiden aikaisessa hoidossa työskentelytapana on kuntouttava työote. Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan muun muassa asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden tukemista sekä ohjaamista päivittäisissä toiminnoissa. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

### **2.4.6 Palveluntuottajan tilat päivätoiminnassa sekä ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä**

Tilojen tulee olla palveluntuottajan tarjoamien palvelujen tuottamiseksi sellaiset, että ne soveltuvat päivätoiminnan tai ympärivuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon toteuttamiseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Tilojen, piha-alueiden sekä kulkureittien tulee olla turvallisia ja esteettömiä. Asiakkaan yksityisyys tulee pystyä turvaamaan tiloissa päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tilojen tulee olla siistit ja puhtaat.

Asumispalveluyksikön tilojen tulee olla tarvittaessa lukittavat. Ympärivuorokautisessa hoidossa asiakkaalla tulee olla käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, viihtyisä, esteetön huone tai asunto sekä asiakasmitoitukseen nähden riittävästi wc- ja peseytymistiloja.

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia kommunikaation ja liikkumisen apuvälineitä. Henkilöstön tulee olla perehdytetty fyysiseen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas tuo mukanaan tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet, lääkkeet ja hoitotarvikkeet. Henkilöstön on huolehdittava apuvälineiden siisteydestä ja kunnosta. Palveluntuottaja huolehtii yksikössä yhteiskäytössä olevien tai/ja henkilöstön työskentelyä ja työturvallisuutta parantamaan tarkoitettujen, apuvälineiden hankkimisesta ja huoltamisesta. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi suihkutuolit ja nostolaitteet.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajilta edellytetään, että tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito-, siivous ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

### **2.4.7 Mahdolliset lisäpalvelut**

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluita tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

## 2.5 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset

### 2.5.1 Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan omaishoidon vapaan aikaista palvelua asiakkaan tilauksen ja sovitun aikataulun mukaan. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä tilaajan edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat työvälineet. Muilta osin käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

### 2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla kohderyhmän hoitoon koulutuksen saanut sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan henkilöstö. Hoitohenkilöstöllä tulee olla vähintään tehtävään soveltuva toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuutta ja osaamista määrittävät laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä niitä täsmentävät ja täydentävät asetukset. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran verkkosivustolta Valvira löytyy tarkempia ohjeita muun muassa ammattioikeuksista ja opiskelijoiden toimimisesta tilapäisesti opiskelemansa alan työtehtävissä sekä työnantajan velvollisuuksista ja vastuista.

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelija ei voi toimia työvuorossa yksin, vaan työvuorossa tulee olla hänen lisäkseen vähintään yksi ammattitukityöntekijä.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa ja hoiva-avustajia voi käyttää toimiluvan mukaisesti.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstön jäsenellä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksen mukainen lääkehoitoon liittyvä osaaminen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein. Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus omaishoidon tuen vapaan palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja / tai terveysalan tutkintoa. Mikäli palveluntuottajalla on kolme työntekijää tai enemmän, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten

sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Palveluntuottajalta edellytetään terveydenhuollon lupaa vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa vaativaa terveydenhuoltoa. Terveydenhuollon lupaa edellytetään, kun toiminta sisältää seuraavia terveydenhuollon palveluja:

- kipupumppuhoitoja
- suonensisäistä lääkehoitoa
- suonensisäistä nesteytyshoitoa

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

### **2.5.3 Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa**

Ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä tuottavan yksikön henkilöstö toimii kolmessa vuorossa ja kaikissa vuoroissa tulee olla asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden riittävästi sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta henkilöstöä. Henkilöstömitoituksen tulee olla aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämän luvan mukainen.

Vähintään puolella (50 %) hoitotyöhön osallistuvasta henkilöstöstä tulee olla toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Palveluntuottajan toiminta ei saa perustua vuokratyövoiman käyttöön, muuta kuin poikkeustapauksissa, esimerkiksi lyhyissä sijaisuuksissa. Lyhyeksi sijaisuudeksi katsotaan viikon sijaisuus. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma sijaisjärjestelystä.

### **2.5.4 Perehdytys**

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan on perehdytysvastuu asiakkaan avustamiseen liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osaa toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät ensiapu- ja hätätilanteiden taidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa

työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Kotiin vietävässä palvelussa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojavarusteiden asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman alueen sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

## **2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot**

Palveluntuottajan tulee antaa ja tarvittaessa päivittää tilaajan järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta
- Tarvittavat liitteet (Liite 1 Liiteluettelo)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä)

## **2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet**

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä tilaajan kanssa sekä sitoutua tilaajan määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan joko tilaajan kutsusta tai palveluntuottajan toiveesta järjestettäviin yhteistyötapaamisiin.

Tilajalla tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä tilaajalle (muun muassa reklamaatiot, palautteet, raportointi). Tilajalla on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan tilaajalle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, asiakaskäynnin päivämääristä, kellonajoista, hoidon kestosta sekä kotiin vietävässä palvelussa tieto, kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisessa mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista. Tilaajalla on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 § 6). Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

## **2.8 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä ympärivuorokautisen hoidon osalta merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta omaishoidon tuen vapaan palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

### **2.8.1 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta ajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalasta joutumisesta (alle 24 tuntia ennen jakson alkamista), omaishoidon vapaita ei katsota käytetyksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

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

## **2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

## **2.8.3 Palvelun virhe**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta asiakkaan pitäisi olla selvillä ja josta hän perustellusti saattaa olettaa saavansa tiedon.

Lisäksi palvelussa on virhe, mikäli se ei toteudu asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

## **2.8.4 Palvelun viivästyminen**

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

## **2.8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset**

### **2.8.6 Oikaisu/hyvitys**

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### **2.8.7 Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun



tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine tilaajalle. Jos tilaaja hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **2.8.8 Sopimuksen purku**

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

### **2.8.9 Vahingonkorvaus**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehdessä ja jonka seurauksena hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

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

### **2.8.10 Reklamaatio ja palaute**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös tilaajalle. Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Vastaus tulee toimittaa tiedoksi myös Omaishoidon tuen yksikköön.

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antamisen. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi työntekijän, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamiseen. Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Kirjalliset vastaukset tulee toimittaa myös Omaishoidon tuen yksikköön. Tilaajalle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet tilaajalle. Tilaaja toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

### **2.8.11 Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa

ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan ostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

### **2.8.12 Salassapitovelvollisuus**

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, tilaaja hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

### **2.8.13 Lisäpalveluiden hinnoittelu**

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt.

## 2.9 Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasäätös (EU) 2016/679
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Arvonlisäverolaki (1501/1993)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Laki digitaalisten palvelujen tuottamisesta (306/2019)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Hallintolaki (434/2003)
- Kotikuntalaki (201/1994)

Liite 1: Liiteluettelo

Liite 2: Hintaliite

Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

## 3 Liitteet

### 3.1 Liite 1: Liiteluettelo

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat tiedot, todistukset ja selvityksen palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Liitteiden tulee olla ajantasaisia ja liitettynä hakemukseen ennen hakemuksen lähettämistä tilaajalle. Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006) mukaiset tiedot, todistukset ja selvityksen eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia.

Tilaaja suosittelee palveluntuottajan liittymistä Vastuu Groupin (ent. Suomen Tilaajavastuu) Luotettava kumppani -palveluun. Luotettava Kumppani -palveluun liittyneiden palvelusetelituottajien ei tarvitse toimittaa tai päivittää tilaajavastuulain edellyttämiä tietoja eikä tietoa toiminnan vastuuvakuutuksesta erikseen tilaajalle.

Tilaajavastuulain mukaiset selvitykset:

- Ennakkoperintärekisteriin kuulumisen (Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin)
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta (Selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.)
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Veroviraston todistus maksetuista veroista tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä

Muut selvitykset:

- Omavalvontasuunnitelma
- Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa hyvinvointialueelle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen (työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus)
- Toiminnan kuvaus

Päivätoiminta:

- Kuvaus tiloista

Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä:

- Aluehallintoviraston tai Valviran myöntämä lupa tarjoamansa palvelun tuottamiseen
- Kuvaus tiloista

## 3.2 Liite 2 Hintaliite

Kotiin vietävässä palvelussa ja päivätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä 160 euroa.

Palvelusetelillä tarjotaan palvelua seuraavasti (tuntimäärä yhtä palveluseteliä kohti neljännestunnin tarkkuudella; PSOP-järjestelmässä esimerkiksi 1 tunti 15 minuuttia kirjataan 1,25 ja 1 tunti 30 minuuttia kirjataan 1,5):

### Kotiin vietävä palvelu (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin klo 06–18	
Arkisin klo 18–21	
Arkisin 21–06	
Lauantaisin 06-18	
Lauantaisin 18–20	
Lauantaisin 20–21	
Lauantai-sunnuntai 21–06	
Sunnuntai 06-18	
Sunnuntai 18–21	
Sunnuntai 21–06	

### Päivätoiminta (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Kellonaika, jolloin palvelua tarjotaan	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin	09-18	
Lauantaisin	09-18	
Pyhäpäivisin	09-18	

Palveluseteli koskee asiakkaalle tehtävää välitöntä työaikaa.

	Palvelusetelin arvo	Asiakkaan omavastuu	Kattohinta
Ympärivuorokautinen hoito palveluasumisyksikössä €/vrk	160 €/vrk	11,60 €/vrk	171,60 €/vrk

#### 3.2.1.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Kotiin vietävässä palvelussa matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan. Päivätoiminnassa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiakas vastaa itse palveluun kulkemisesta ja kustannuksista. Matkat eivät sisälly palveluseteliin.

### **3.2.1.2 Hinnanmuutokset**

Omaishoidon tuen vapaan hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa tilaajalle ja asiakkaalle ja esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

### **3.2.1.3 Maksukäytäntö**

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajalta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

### **3.3 Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ohjeet**

#### **3.3.1.1 I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa**

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Pirkanmaan hyvinvointialue (myöhemmin Tilaaja) on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän liitteen mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

### 3.3.1.2 II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

#### 1. Yleistä

- 1.1. Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa palvelusetelin sääntökirjan hyväksymän tuot-tajan hakemuslomakkeen hyväksymiskriteereiden ohjeistusta.
- 1.2. Tässä liitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

#### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsitelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

#### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja palvelua tuottaessa Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsitelijänä tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittama tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kiel-täytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille voidaan tehdä palvelun-tuottajan toiminnassa syntyneiden tilaajan asiakastietojen osalta suoraan palveluntuottajan toi-mesta käsin. Tietoja saa luovuttaa sivullisille vain asiakkaan suostumuksella tai mikäli siihen on erityinen lainsäädön. Epäselvissä tilanteissa on otettava yhteys tilaajan määrittämään tietosuoja-asioiden yhteyshenkilöön.
- 3.3. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu lainsäädännön vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vika-sietoisuus.
- 3.4. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin palvelun toteuttamiseen vaadittavassa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.5. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle pyydettyäessä.
- 3.6. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osal-listuu niihin.

#### 4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saa-tavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevia ohjeita.

#### 5. Palveluhenkilöstö



- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikkia sen alaisuudessa toimivia henkilöitä, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan palvelun toteuttamisen vaatimalla laajuudella, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

## 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. 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.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## 7. Palvelun paikka

- 7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja Suomessa. Mitä näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Suomesta muualle Euroopan talousalueen sisällä, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

## 8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheutonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheutonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
  - tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sil- lä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
  - tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
  - kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

## 9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 9.1. Palvelua toteuttaessaan Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

- 9.2. Palvelun tuottamisen päättyessä Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle 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.