



**MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJEN
PALVELUASUMISEN
PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

14.11.2018
Perusturvaltk § 77
Liite 5

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

1. Soveltamisala	4
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala	4
1.2. Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
3.1. Asiakkaan asema	6
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	7
4. Palveluntuottaja	8
4.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	8
4.1.1. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset	9
4.1.2. Vähimmäispalvelutaso	9
4.1.3. Vakuutusturva	9
4.1.4. Palvelu- ja vuokrasopimus sekä hintatiedot	10
4.1.5. Tiedonanto kunnalle	10
4.1.6. Markkinointi	11
4.1.7. Alihankkijat	11
5. Kunnan velvoitteet	11
5.1. Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan	11
5.2. Velvoitteet asiakasta kohtaan	12
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	13
6.1. Yleistä	13
6.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan valvonta	13
6.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	13
6.4. Tietojen ylläpito	14
6.5. Palvelupyyntö	14
6.6. Tapahtumakirjaus	14
6.7. Maksatus	15
6.8. Palautteet ja reklamaatiot	15
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	15
7.1. Rekisterinpito	15
7.2. Salassapito	16
8. Palvelujen laskutus	17
8.1. Kunta – laskutus/tilitys sähköisen järjestelmän kautta	17
8.2. Asiakas	18
9. Verotus	19
9.1. Tuloverotus	19
9.2. Arvonlisäverotus	19
10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	19

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA – MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJ-
EN PALVELUASUMINEN

1. Palvelun tavoite	20
2. Palveluseteliasiakkaat	21
3. Henkilöstöön liittyvät vaatimukset	22
3.1. Yleiset henkilöstövaatimukset	22
3.2. Yksikön henkilöstömitoitus ja –rakenne	24
4. Palvelun sisältövaatimukset	24
4.1. Palvelun suunnitelmallisuus ja omahoitajuus	24
4.2. Palveluasumisyksikön tilat ja välineet	26
4.3. Asiakkaan käytössä olevat kalusteet, laitteet ja välineet	27
4.4. Ateriat	28
4.5. Palvelun dokumentointi	28
5. Laadun hallinta ja omavalvonta	29

6. Kunnan suorittama laadunvalvonta	30
6.1. Kunnan laadunvalvonta toimenpiteet	30
6.2. Huomautusmenettely	31
6.3. Kunnan antama koulutus	31
7. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	32

Liitteet

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA- YLEINEN OSA

1. SOVELTAMISALA

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää palvelusetelillä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Kunta ei siten ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, eikä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- ❖ **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan palveluasumiseen oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä 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 kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhan hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

- ❖ **Palveluasumisella** tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:ssä tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelutalossa tai asumisyksikössä, jossa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston ilmoituksen varaisen palvelun rekisteriin mielen-terveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumisen palveluntuottajana. Tavallinen palveluasuminen sisältää hoito- ja huolenpitopalvelut sekä asumiseen liittyvät tukipalvelut: siivous, pyykkihuolto, yöaikainen varallaolo.
- ❖ **Palveluasumisen palvelusetelin** arvo (subventio) on tulosidonnainen. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
- ❖ **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta, yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- ❖ **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy palveluntuottajan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajaksi.
- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esim. terapiat).
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumis-

ta tilityksaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilityksaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

Jäljempänä tässä sääntökirjassa kyseisestä järjestelmästä käytetään nimitystä ”sähköinen järjestelmä”.

3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

3.1 Asiakkaan asema

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

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kunnan työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määrittellyt palvelun sisällön ja määrän sekä mielenterveys- ja päihdetyönjohtaja on tehnyt asumispalvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka on tehty yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnetävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä järjestelmässä tai esimerkiksi soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä järjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse, hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Nämä tiedot menevät palveluntuottajalle niin sovittaessa myös kunnan palveluohjausyksiköstä. Asiakas antaa tiedoksi palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta ja myös sopimuksen asunnon vuokraamisesta. Sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa vuokran, ateriat ja palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan sähköisestä järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Saamaansa palvelusetelipäätökseen asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Perusturvalautakunnan päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinoharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomina.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää reklamaatiotilanteessa kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta mielenterveys- ja päihdetyön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (perusturva-johtaja). Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

4. PALVELUNTUOTTAJA

4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Toimintayksikön tulee sijaita Kuusamon kunnan alueella. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

4.1.1 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalujen antajien Ysterirekisteriin, jota aluehallintovirastot ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

4.1.2 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään ja luotettavaan terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palveluseteli-järjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4.1.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta 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.

4.1.4 Palvelu- ja vuokrasopimus sekä hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot tulee olla pyydettyssä muodossa myös sähköisessä järjestelmässä. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Tällöin palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja, ja palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät kyseisen lain mukaisesti. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai joutuu siirtymään toisenlaisen palvelun piiriin. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.1.5 Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Edellä mainitut asiat sekä yhteystiedot, tilinpäätöstiedot, tiedot keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta, henkilökunnan määrästä nimikkeineen, heidän koulutustasosta ja täydennyskoulutuksista tulee sisällyttää toimintakertomukseen (raportti edellisen vuoden toiminnasta), joka palveluntuottajan on toimitettava kunnalle vuosittain sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Samalla on toimitettava myös päivitetty omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä (omalta ja

alihankkijoiden osalta), mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani-ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Kyseinen palvelu on Kuusamon kaupungilla käytössä, ja mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan palvelun kautta viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon ja vuosittaisten tarkastusten yhteydessä. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän kautta. Kuusamon kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään tilaajavastuu.fi-palveluun.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

4.1.6 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin on täytettävä kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

4.1.7 Alihankkijat

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

5. KUNNAN VELVOITTEET

5.1 Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1 - 4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta hyväksyy palveluntuottajat sähköisessä järjestelmässä, jossa kunnan hyväksymistä palveluntuottajista pidetään luetteloa (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköisen järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palve-

luntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen järjestelmään. Hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydettyt liitteet on toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä palveluntuottajaksi hakeutumisesta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunta voi myös lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

5.2 Veloitteet asiakasta kohtaan

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja tarvittaessa antaa selvitys asiassa.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta on velvollinen järjestämään palvelun muulla tavalla.

6. SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

6.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnustautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilaaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti.

Sääntökirjan liitteenä nro 1 on hakemuksessa vaaditut liitteet. Hakeutumisessa käytetään yrityksen virallista, rekisteröityä nimeä. Nimen alkuun ei saa laittaa erikoismerkkejä.

6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta joutuu tekemään palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen tai perumisen, se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

6.4 Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. 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.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle sähköisen järjestelmän välityksellä. Liitteessä nro 2 on vuosittain toimitettavat asiakirjat.

6.5 Palvelupyyntö

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarja, joka on palvelusetelissä. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

6.6 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut ja viimeistään seuraavan kuun 2. päivään mennessä, esim. helmikuun tapahtumat tulee kirjata 2. maaliskuuta mennessä. Muuten maksatus siirtyy kuukaudella eteenpäin.

Palveluasumisen palveluntuottajan tulee kirjata sähköiseen järjestelmään myös asiakkaan keskeytystiedot (esim. sairaalaan lähtöpäivä ja sairaalasta tulopäivä) ja keskeytyksen syy. Kirjaukset tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti.

6.7 Maksatus

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 15 vuorokauden kuluessa. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

6.8 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio. Palvelusetelijärjestelmän kautta jätetyt palautteet ja arvioinnit näkyvät sekä palveluntuottajalla, että palvelunjärjestäjällä.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

7.1 Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu 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 kunnalle rekisteriasioden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on

laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kuusamon kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säännöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Ne tulee olla kirjattuna palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan.

Kuusamon kaupungin Efficat- tai muun asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakasasiakirjat palautetaan Kuusamon kaupungintalolle osoitteeseen: Keskuskuja 6, 93600 Kuusamo. Potilasasiakirjat palautetaan Kuusamon terveyskeskukseen Raistakantie 1 a, 93600 Kuusamo.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa. Palvelukohteisessa osassa määritellään tarkemmin kirjaukseen liittyviä laatuvaatimuksia.

7.2 Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

8. PALVELUJEN LASKUTUS

8.1. Kunta – Laskutus/tilitys sähköisen järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohortaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Ks. tarkemmin kohdat ”**6.6 Tapahtumakirjaus**” ja ”**6.7 Maksatus**”.

Hinnoittelu on vuorokausipohjainen. Vuorokausihinta mahdollistaa palvelun laskutuksen ja keskeytyskirjausten huomioimisen automaattisesti. Palveluntuottajien tulee ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä hinnastonsa, jossa hoitovuorokaudelle merkitään vuorokausihinta. Asiakkaan maksamalle vuokralle ja aterioille pyydetään jatkossakin ilmoittamaan kuukausihinta. Ateriapäivän hinta tulee eritellä ja jakaa ateriakohdaksi hintoihin.

Palvelun alkaessa, tai asiakkaan muuttaessa palveluasumisesta pois, palveluseteliosuus maksetaan palveluntuottajalle keskeytysääntöjen mukaisesti:

Mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti sairauden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi, kunta maksaa

- 100 prosenttia asiakkaan palvelusetelin arvosta enintään kahden vuorokauden ajalta ja
- kolmen seuraavan vuorokauden ajalta 50 prosenttia lähtö- ja tulopäivä mukaan lukien
- em. ylimeneviltä päiviltä korvausta ei makseta ollenkaan.

Loman tai muun vapaaehtoisen ja ennalta suunniteltavan poissaolon ajalta korvausta ei makseta. Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

8.2 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan) sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaalle kolme (3) kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovitun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Laskutus käytäntö poissaolopäiviltä on syytä sisällyttää palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Asiakkaalta maksu peritään vain läsnäolopäiviltä.

9. VEROTUS

9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

9.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta myöskään sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Asiakkaan laskuun ei siis lisätä arvonlisäveroa.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

10. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka tarvitsevat sosiaalihuoltolain 24 §:n mukaista palveluasumista. Kunta tekee asiakkaan ja hänen lähiomaisten kanssa palvelutarpeen arvioinnin ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman, jonka perusteella määritellään palvelutarve. Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Kunta viime kädessä päättää, millä tavoin asiakkaan palvelutarpeeseen vastaa, toisin sanoen asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta juuri palvelusetelillä tuotettuun palveluun.

Kuusamon kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista, palvelusetelin enimmäisarvosta päättää perusturvalautakunta vuosittain. Palveluasumisen arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisää-

teinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

Palvelusetelillä kunta myöntää asukkaalleen sitoumuksen maksaa tietyn kunnan päättämän osan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta. Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta. Palvelusetelin saanut asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelujen hinnan välisen erotuksen ns. omavastuuosuuden. Palveluseteli on käytännössä viranomaispäätös. Asiakkaan poistuminen kunnan omasta palvelujonosta tapahtuu samassa yhteydessä, kun asiakas siirtyy palveluntuottajan asiakkaaksi.

Palvelun aloittaminen sovitaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

Kunta antaa tarvittavat tiedot palveluntuottajalle palvelun tuottamiseksi asiakkaan suostumuksella. Kerran vuodessa kaupunki ja palveluntuottaja tekevät asiakasanalyysin palvelusetelin piirissä olevista asiakkaista. Palveluseteli lakkaa asiakkaan hoidon tarpeen loppuessa ilman erillistä kaupungin antamaa ilmoitusta.

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA - MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIENTEN PALVELUASUMINEN

1. PALVELUN TAVOITE

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 21 § mukaisia asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua ja tukea päivittäisessä asumisessa.

Palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston ilmoituksen varaisen palvelun rekisteriin mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumisen palveluntuottajana.

Palveluasumisen seteli sisältää asiakkaan päivittäisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, vaatehuolto-, hygienia- ja yöaikaisen turvapalvelun sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Palveluasumisen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä. Asumispalvelut sisältävät myös yksikön henkilöstön suorittamat asiakkaan tarpeiden mukaiset terveyden- ja sairaanhoitopalvelut. Asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita. Palveluyksiköissä tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta ja luodaan turvallinen sekä esteetön asuinympäristö. Asukkaiden elämänlaadun merkitystä tulee korostaa vahvistamalla elämän merkityksellisyyden kokemuksia ja hyvinvointia.

Palveluntuottajalla tulee olla yhdessä henkilöstön kanssa laadittu, julkisesti esillä oleva omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelmaan palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Omavalvontasuunnitelma sisältää toiminta-ajatuksen, toimintasuunnitelman ja toimintaa ohjaavat arvot. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelman tulee sisältää vähintään kaikki ne asiat, mitkä löytyvät Valviran mallista sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmasta. Tarkemmat laatuvaatimukset on kirjattu jäljempänä.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kuusamon kaupungin perusturvan mielenterveys- ja päihdetyön palvelut järjestävät palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Kuusamon kaupungin perusturva velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. PALVELUSETELIASIAKKAAT

Asiakkaat ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, jotka täyttävät palveluasumisen myöntämisperusteet. Tavoite on, että palveluseteli on mahdollisimman monelle asiakkaalle taloudellisesti mahdollinen vaihtoehto. Palvelutarpeen arviointi on keskeisessä asemassa palvelusetelitoiminnassa. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan tilanne kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tai edunvalvojan kanssa.

Palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavilla perusteilla:

- ❖ Lisääntynyt asumisen tuen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- ❖ Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen keinoin: jatkuva avun tarve, valvonta ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa sekä sairaanhoidollista apua sisältäen lääkehoidon.
- ❖ Asiakkaalla ei ole perusteltua ympärivuorokautisen hoivan tarvetta, vaan palveluasumisessa asiakas tarvitsee päivittäin runsaasti tukea ja apua aamu- ja iltaiikaan.

Avun ja tuen tarve on asiakkaan avustamista, ohjaamista, neuvomista ja yhdessä tekemistä arkisissa toiminnoissa. Lisäksi asiakas tarvitsee tukea ja avustamista kodin ulkopuolisissa toiminnoissa, esimerkiksi kauppa-asioissa, terveydenhuollossa. Asiak-

kaan tuen tarve on pääasiassa päivä- ja ilta-aikaan ja hän pystyy olemaan kohtuullisen ajan ilman valvontaa ja ohjausta.

Palveluasumisen tarve voidaan arvioida uudelleen ja tehdä uusi päätös palvelumuodosta, mikäli asiakkaan toimintakyky kohenee pitkäaikaisesti tai pysyvästi ja palvelumuodon muutos on asiakkaan edun mukainen.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtaja myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassaoleva. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelusetelin sisältö ja voimassaoloaika. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnettyt setelit PSOP-järjestelmästä jo ennen palvelun alkamista.

Mikäli palveluasumisessa palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palveluntarpeen uudelleen.

3. HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT VAATIMUKSET

3.1. Yleiset henkilöstövaatimukset

Palveluntuottajan yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista.

Lähihoitajan pätevydestä säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (8 §, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005 ja asetus 608/2005). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki -rekisteristä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt rekis-

teröidään jatkossa Valviran Suosikki-ammattihenkilörekisteriin. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus, sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa **viipymättä** lupaviranomaiselle ja kunnalle sekä viedä muutos myös PSOP-järjestelmään.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä, terveys- ja kulttuuripalvelujen tuottajien sekä kunnan toimijoiden kanssa.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Asumisyksiköissä tulee olla kirjallinen, ylilääkärin allekirjoituksellaan hyväksymä lääkehoito – suunnitelma (THL:n opas 2015:14) ja lääkehoidosta nimetty vastuuhenkilö. Sairaanhoitajilla tulee olla vaativaan lääkehoitoon oikeuttavat luvat kunnossa.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Edellä mainittu edellyttää kouluttamattoman henkilön lääketestin suorittamista.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä muun muassa täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Koulutussuunnitelmassa ja toteutuneissa koulutuspäivissä tulee olla vuosittain koko henkilökuntaa koskettavia voimavaralähtöiseen, ratkaisukeskeiseen ja kuntouttavaan hoitotyöhön liittyvää koulutuksesta. Henkilökuntaa tulee kouluttaa myös pitkäkestoisilla koulutuksilla.

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito. Koko henkilöstöllä on voimassaolevat työsopimukset.

3.2. Yksikön henkilöstömitoitus ja - rakenne

Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla palveluasumisessa 0.4, henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoitusvaatimus tulee täyttyä. Yksikön vastuuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön.

Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitospulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitospulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä.

Palveluasumisessa henkilökunnassa tulee olla yksi sairaanhoitaja, joka on asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin ja asiakkaan tulee saada riittävät sairaanhoitopalvelut.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat ovat määriteltä.

4. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

4.1 Palvelun suunnitelmallisuus ja omahoitajuus

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palvelu toteutetaan kuntouttavan ja voimavaralähtöisen työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan ohjaus- ja auttamistilanteissa sekä siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä. Mikäli mahdollista, tavoitteena tulee olla asiakkaan kuntoutuminen siten, että hän selviää arjesta mahdollisimman kevyellä tuen tarpeella ja tarvittaessa voi siirtyä kevyemmin tuettuun asumis- palveluun.

Palveluyksikön tehtävänä on kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan asukkaiden arkeen. Palveluyksikkö järjestää asiakkaille ja omaisille yhteisiä tapahtumia. Asiakasta autetaan tarvittaessa sosiaalisen verkoston ylläpitämisessä.

Asiakkaalle tulee laatia yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten /asioiden hoitajan kanssa. Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan skannatussa pdf -muodossa käytettävään asiakas-/ potilastietojärjestelmään. Palvelutuottaja sitoutuu toimittamaan ensimmäisen suunnitelman kunnalle viimeistään kuukauden sisällä asumisen alkaessa. Kunnan palveluohjaajalla on oikeus osallistua tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkuuden alkaessa, ja asiakkaan ja omaisten on oltava tietoisia, kuka omahoitaja on. Omaisilla on oltava mahdollisuus tavata tai muuten saada yhteys omahoitajaan säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta asiakkaan palvelut saadaan järjestettyä. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä kuntaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaan terveydentilan seuranta ja hänen tarvitsemansa sairaanhoidolliset toimenpiteet ja sairauksiin liittyvä muu hoito sisältyvät myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakas ostaa omat lääkkeensä, mutta palveluyksikkö huolehtii niiden jakamisesta (joko ostopalveluna tai itse) huomioiden laatusuosituksen ja ohjeistukset. Palveluyksikkö huolehtii myös lääkkeiden antamisesta valvotusti, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista, lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä, lääkkeiden tilauksesta ja reseptien uusinnasta. Palveluntuottajalla on STM:n turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen, ylilääkärin kirjallisesti hyväksymä lääkehoitosuunnitelma sekä lääkehoidosta nimetty vastuuhenkilö. Asiakkaat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita. Asiakkaan muut sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään Kuusamon kaupungin perusturvan järjestäminä palveluin, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta palveluntuottaja on yhteydessä terveyskeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Palveluyksikkö huolehtii yhteistyöstä ja asiakkaan asioiden konsultoinnista omalääkärin ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairanhoidon kanssa. Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut, esimerkiksi poliklinikkamaksut. Palveluyksikkö huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden mahdollisesta kuljettamisesta terveyskeskukseen tai asiakkaan oh-

jaamisesta/ saattamisesta laboratorioon. Lisäksi yksikön henkilöstö varaa asiakkaille tarvittavat laboratorioajat.

Palveluntuottaja, asiakas ja omaiset yhdessä huolehtivat siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuen ja asumistuen sekä tavallisessa palveluasumisessa kotitalousvähennysten hakemisen). Kuitenkin raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Kuusamon kaupungilla on sosiaalitoimessa mahdollisuus myös välitystiliasiakkuuteen raha-asioiden hoitamista varten. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Asiakkaiden omien varojen säilyttämisessä noudatetaan joko omia tai kunnan laatimia ohjeita. Mikäli palveluntuottajalla on omat ohjeet, niiden on kuitenkin oltava vähintään kunnan laatimien ohjeiden tasoiset.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon ja hoivan tarvetta tarvetta myöhemmin käyttöön otettavalla toimintakykymittarilla, mittari tulee olemaan Rai. Palveluasumisessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoitajien antama apu ja tuki aamu- ja iltavuorojen aikana sekä yöajan turvahälytysten toteuttaminen palveluntuottaja toimesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi tulee tehdä palvelusopimus. Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun- ja/tai tavallisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

4.2 Palveluasumisyksikön tilat ja välineet

Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen.

Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä, rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä, asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain. Riskikartoituksia tulee tehdä säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoida.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita, ja asumisen tulee olla perinteistä laitoshoidoa kodikkaampaa. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi

sekä turvallisesti, yhteisten tilat ovat asiakastarpeeseen nähden sopivia. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla, jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen huone tai kahden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat aluehallintoveranomaisen toimiluvan mukaisesti. Asiakkaiden yksityisyys on pystyttävä turvaamaan hoitotoimenpiteiden aikana.

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

Yhteisten ja julkisessa käytössä olevien tilojen siisteystasosta huolehtii palveluntuottaja ja niiden osalta tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma samoin asukashuoneiden siisteystestä vastaa palveluntuottaja. Asiakkaiden vaate- ja pyykkihuolto on palveluteliin kuuluvaa tukipalvelua.

4.3 Asiakkaan käytössä olevat kalusteet, laitteet ja välineet

Jokaisella asiakkaalla on käytössä vähintään 12–20 m² suuruinen huone. Tarvittaessa palveluntuottaja järjestää asiakkaalle sängyn, tuolin ja pöydän. Muutoin asiakkaat kalustavat huoneensa itse viihtyisäksi ja turvallisiksi yhdessä sovitulla tavalla. Huoneessa/asunnossa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Palveluyksiköstä käsin huolehditaan asiakkaan yksilöllinen apuvälineiden tarpeen arviointi sekä ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa. Asiakasta avustetaan apuvälineiden käytössä ja palveluyksikkö vastaa välineiden kunnan tarkastuksesta.

Asiakas on oikeutettu lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluihin silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein terveyskeskuksen fysio – ja/tai toimintaterapeutin tekemän apuvälinearvioon jälkeen.

Aina, kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen, vastaa apuvälineiden kustannuksista molemmissa tapauksissa asumispalveluyksikkö itse.

4.4 Ateriat

Asumispalveluissa päivittäiseen ruokailuun kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Aterioita ei saa yhdistää. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energiansaannista. Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa tarjolla – myös yöaikaan. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11:tä tuntia. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille ja asiakkaille tulee järjestää ravitsemussuositusten mukaisia aterioita. Aterioista on tehty monipuolinen kiertävä ruokalista, joka on asiakkaan ja omaisten nähtävillä.

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityisosoiteista ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan käytettävissä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää henkilökunnan hygieniapassit. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä tulee hyödyntää yleisiä ravitsemussuosituksia.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palveluntuottajalta.

4.5 Palvelun dokumentointi

Asiakastietojen käsittelyyn, arkistointiin ja salassapitoon liittyvät vaatimukset on kuvattuna palvelusetelin yleisessä osassa luvussa 7.

Kuusamon kaupunki edellyttää joko palveluntuottajan oman tai Kuusamon kaupungin osoittaman sähköisen asiakas-/potilastietojärjestelmän käyttöä. Kun palveluntuottaja käyttää Kuusamon kaupungin Effica-järjestelmää, käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot kirjattuna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Mikäli päivittäiset asiakastietokirjaukset tehdään muuhun kuin Effica-potilastietojärjestelmään, niin asiakaskohtainen yhteenveto tulee laatia omahoitajan/vastuuohjaajan toimesta kuukausittain tai aina kun asiakkaan tilanne olennaisesti muuttuu (esim. asiakkaan siirtyessä terveyskeskuksen päivystykseen tai vuodeosas-

tohoitoo). Palveluntuottaja tekee aina kuukausittain yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja yhteenvedo toimitetaan Kuusamon kaupungille mielenterveys- ja päihdetyöhön erikseen sovittavalla tavalla. Palveluntuottajan tulee huolehtia myös HILMO-kirjaukset.

5. LAADUNHALLINTA JA OMAVALVONTA

Palveluyksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, joka myös dokumentoidaan. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämässä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja rek-lamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasrek-lamaatioon kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaista ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä Kuusamon sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottajan tulee sisällyttää tiedot keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta toimintakertomukseen, joka toimitetaan kunnalle vuosittain maaliskuun loppuun mennessä. Myös omavalvontasuunnitelma on toimitettava kunnalle. Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määriteltyinä. Myös vastuuhenkilöt tulee olla nimettyinä, ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) tulee olla kirjallisesti määriteltyinä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muun muassa vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä sähköisen järjestelmän välityksellä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla. Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

6. KUNNAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA

6.1 Kunnan laadunvalvontatoimenpiteet

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

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

Kunnan suorittaman laadunvalvonnan tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää palveluntuottajan toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuutta ja estää mahdolliset asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja tapahtumat sekä kehittää palveluntuottajan ja kunnan välistä yhteistyötä.

Kunnalla on laadunvalvonnan tarkoituksen turvaamiseksi oikeus antaa ohjausta, neuvoja ja kehoituksia turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä turvallisuusriskien poistamiseksi.

Kunta toteuttaa laadunvalvontaa suorittamalla vuosittaiset valvontakäynnit, yhteistyötapaamisilla, pyytämällä tietoja palveluntuottajalta ja puuttamalla palvelupoikkeamiin huomautuksin sekä kouluttamalla palveluntuottajan henkilöstöä. Kunnalla on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja. Kunnan suorittamat laadunvalvonnan toimenpiteet eivät rajoita sen oikeutta puuttua sopimusrikkomuksiin.

Kunnalla on oikeus käyttää laadunvalvonnan toimenpiteitä ja vedota sopimusrikkomuksen seuraamuksiin riippumatta siitä, millä perusteella (palveluseteli- tai muu vastaava sitoumus taikka ns. itse maksava) virheen tai laiminlyönnin kohteena ollut asiakas on sijoitettu palveluntuottajan tiloihin.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit sekä yhteistyö- ja kehityskokoukset. Lisäksi toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntien asukkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin) mm. Ravatarpoikkileikkaustutkimus). Palveluntuottaja myös hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

6.2 Huomautusmenettely

Kunta voi sen tietoon tulleen seikan johdosta pyytää palveluntuottajalta selvitystä palvelun laatua tai sen järjestämistä mahdollisesti koskevista seikoista ja poikkeamista.

Kunta voi antaa palveluntuottajalle huomautuksen, mikäli tilaaja arvioi palveluntuottajan suorituksessa olevan virhe. Palveluntuottajan on huomautuksen perusteella heti ryhdyttävä virheen poistaviin toimenpiteisiin. Kunnalla on oikeus osoittaa toimenpide, jota palveluntuottajan on noudatettava virheen poistamiseksi.

Kunta esittää ennen huomautuksen antamista palveluntuottajalle kirjallisen selvityspyynnön. Palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti selvityspyynnössä esitettyihin asioihin neljäntoista (14) päivän kuluessa selvityspyynnön tiedoksisaannista.

Kunta ilmoittaa huomautuksessa määräajan, jonka kuluessa palveluntuottajan on poistettava virhe. Virhe on joka tapauksessa poistettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa huomautuksen tiedoksisaannista, ellei kunta ole toisin määrännyt.

Kunnalla on oikeus keskeyttää tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen käyttäjien sijoittamisen palveluntuottajalle seuraavissa tapauksissa:

1. joka kolmannen (3) huomautuksen jälkeen,
2. jokaista samaa virhettä koskevan uuden huomautuksen jälkeen
3. palveluntuottaja ei ole poistanut huomautuksessa todettua virhettä määräajassa,
4. palveluntuottaja ei ole antanut vastausta tilaajan selvityspyyntöön,
5. palveluntuottajan palvelussa on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava vähäistä suurempi virhe.

Keskeytys tulee voimaan kunnan ilmoituksen tiedoksiantopäivästä ja on voimassa kuusi kuukautta. Keskeytys on kuitenkin aina voimassa siihen saakka, kunnes kunta ja palveluntuottaja ovat yhdessä todenneet virheen tulleen poistetuksi.

6.3 Kunnan antama koulutus

Palveluntuottajan on velvollinen ottamaan vastaan kunnan asiantuntijana antamaa koulutusta potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, mikäli kunta on antanut palveluntuottajalle kaksi (2) huomautusta yhden vuoden aikana tai neljä (4) kahden vuoden aikana. Kunta määrittelee tarpeellisen koulutustarpeen.

Kunta on oikeutettu korvaukseen palveluntuottajalle antamastaan koulutuksesta. Kunta on oikeutettu veloittamaan koulutuksesta 40 euroa/tunti/kouluttaja. Vähimmäislaskutusmäärä on yksi (1) tunti. Kustannus erääntyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Viivästyneelle määrälle on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa.

Kuusamon perusturvan mielenterveys- ja päihdetyön palvelut järjestävät palveluntuottajien yhteistyötapaamisia, joista ainakin yhteen vuodessa palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan.

7. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
7. Työturvallisuuslaki (738/2002)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
9. Henkilötietolaki (523/1999)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
13. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
14. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
15. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
16. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
17. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679

LIITTEET

LIITE 1. Palveluntuottajaksi hakeutumisessa vaadittavat liitteet

LIITE 2. Henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskeva sitoumus

LIITE 3. Kustannusvastuutaulukko

LIITE 1.

Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.

<p>1) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin;</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>2) kaupparekisteriote;</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>3) todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>4) todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>5) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>6) Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>7) YEL-vakuutustodistus</p>	<input type="checkbox"/> tulee tilaajavastuusta <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p>8) AVI:n tai Valviran toimilupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti <hr/>

9) Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
10) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma;	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
11) Edellisen vuoden toimintakertomus (ks. tarkempi sisältö 4.1.6 Tiedonanto kunnalle)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

LIITE 2.

Kuusamon kaupunki ei lähtökohtaisesti hyväksy palveluntuottajan tai tietojärjestelmätoimittajan omia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) soveltaminen alkoi 25.5.2018. Tämän johdosta Kuusamon kaupunki on laatinut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja siihen liittyvät tilaajan (kunnan, jatkossa tilaajan) ohjeet henkilötietojen käsittelystä. Kyseiset ehdot perustuvat Kuntaliiton malliehtoihin (versio 4, maaliskuu 2018) henkilötietojen käsittelystä.

Edellä mainitut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tilaajan ohjeet ovat osa sääntökirjaa ja niihin tulee palveluntuottajan sitoutua hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta ja Seloste käsittelytoimista lähetetään palveluntuottajalle täytettävässä muodossa palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot 1(3)

Sääntökirjan liite 2

Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

1. Yleistä

1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 14.11.2018 alkaen. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.

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

1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä näiden Ehtojen sekä näiden Ehtojen liitteiden mukaisia ohjeita sekä ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. 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.

2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden Ehtojen liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" ja liitteessä 2 "Ohjeet käsittelijöille". Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan käsittelytoimien kuvauksessa ja käsittelijöiden ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään selostetta Tilaajan lukuun suoritettavista henkilötietojen käsittelytoimista (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").

2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuojasetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Palveluntuottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot 2(3)

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä 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 tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät ilman eri korvausta.

3.6. 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. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa em. toimenpiteistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuneista lisäkuluista Tilaajaa.

3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat Tilaajan ohjeissa (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle").

4. Tilaajan ohjeet

4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sääntökirjassa sekä näissä Ehdossa ja näiden Ehtojen liitteissä esitettyjä ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, 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 tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sääntökirjan mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sääntökirjan mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja.

5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sääntökirjan lisäksi näiden Ehtojen ehtoja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot 3(3)

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sääntökirjassa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sääntökirjan mukainen 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 katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtaminen edellyttää Tilaajan ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä, käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella.

7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, molemmat osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja annettava Tilaajalle liitteen (Liite 3 ”Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan.

8.2. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä (Liite 3 ” Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1. Palveluntuottajaksi hyväksymisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palveluntuottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

LIITE 2.1 KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaaaja: Kuusamon kaupunki, perusturva
Palveluntuottaja:

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsitteijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsitteijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin Sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseen liittyen seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja: Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot: henkilön nimi, henkilötunnus, osoite, lähiomainen ja kennelle tietoja saa luovuttaa. Kuusamon kaupungin perusturvan rekisterinpitäjän toimesta pääkäyttäjä ja tietosuojavastaava määrittelevät, mihin lomakkeisiin palveluntuottajien työntekijöillä on katselu- ja kirjausoikeudet huomioiden voimassaoleva lainsäädäntö.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan tuottamaan palvelusetelipalvelua. Palveluntuottaja voi käsitellä palvelun tuottamiseen nähden tarpeellisia henkilötietoja joko omassa asiakastietojärjestelmässä tai eri sopimukseen perustuen käyttäen Tilaaajan asiakastietojärjestelmää.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

LIITE 2.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

(Perustuu henkilötietojen käsittelyn Ehtoihin. Numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.)

3 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.3 Palveluntuottaja ei saa käsitellä eikä muulla tavoin hyödyntää Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Palvelusetelin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.3.1 Palveluntuottaja ei esim. saa hyödyntää Tilaaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaaajan tietojärjestelmässä:

3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaaajalle kaikista Tilaaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista, mm. käyttöoikeuksien päättymisestä työsuhteen loppuessa jne.

3.3.3 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötiedot ovat Palveluntuottajan tietojärjestelmässä.

3.3.3.1 Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuhenkilö tai pääkäyttäjä.

3.3.3.2 Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpito-vastuut.

3.3.3.3 Palveluntuottajan tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturvauhat, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma.

3.3.3.4 Palveluntuottajalla tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkko-dokumentaatiot).

3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaaajan henkilötietoja Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä ja kuka niitä käsittelee.

3.3.3.6 Palveluntuottajan tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestelmän teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

3.3.3.7 Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja luokitella tietojärjestelmässä käsiteltävät tietosisällöt (henkilötietoryhmät).

3.3.3.8 Palveluntuottajan tulee selvittää ja dokumentoida tietojärjestelmässä mahdollisesti käsiteltävät erityiset henkilötietoryhmät tai alle 16-vuotiaita koskevat tiedot.

3.3.3.9 Mikäli tietojärjestelmässä käsitellään arkaluonteisia henkilötietoja tai riskitaso sitä muuten edellyttää, Palveluntuottajan tulee suojata tiedot joko salakirjoittamalla (tietokannan suojaus) tai pseudonymisoimalla.

3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu.

3.3.3.11 Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle.

3.3.3.12 Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.

3.3.3.13 Palveluntuottajan on pyydettäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaaajalle veloituksetta.

3.3.3.14 Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.

3.3.3.15 Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja.

3.3.3.16 Järjestelmässä tulee voida käyttää suojatoimena henkilötiedon anonymisointia tai pseudonymisointia silloin, kun se riskiarvion perusteella on tarpeellista.

3.3.3.17 Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.

3.3.3.18 Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuoja vaatimukset.

3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset myös sovelluskehityksessä.

3.3.3.20 Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa oikeaa henkilötietoa, vaan anonymisoitua, pseudonymisoitua tai testikäyttöön generoitua tietoa.

3.3.3.21 Palveluntuottajan tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:

3.3.3.21.1 Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.

3.3.3.21.2 Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.

3.3.3.21.3 Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)

3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaututaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka.

3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaututaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.

3.3.3.22 Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.

3.3.3.23 Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:

3.3.3.23.1 Huomioitava erilaiset tietojen palautustarpeet.

3.3.3.23.2 Varmuuskopiot on suojattava asianmukaisesti.

3.3.3.23.3 Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.

3.3.3.24 Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

3.3.4 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään analogisesti (paperiaineisto):

3.3.4.1 Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsvalvonnan suorittamista tulee dokumentoida kirjallisesti.

3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaaajalle viivytyksettä.

3.3.4.3 Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5 Mahdolliset ennakkokuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Palveluntuottajalle etukäteen. Tilaaja voi pyytää Palveluntuottajaa esim. täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsittelijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta tms.

3.6 Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjä koskeva ohjeistus Palveluntuottajalle:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt suoraan Kuusamon kaupungin tietosuojavastaavalle.
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Kuusamon kaupungin tietosuojavastaavalle.
3. Tilaaja toimittaa rekisteröityjen tarkastuspyynnöt Tilaajan organisaatiossa oikealle rekisterinpitäjälle.
4. Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa pyydetyt tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaajalle.
5. Tilaaja toimittaa pyydetyt tiedot saatuaan ne Palveluntuottajalta.

3.7 Palveluntuottajan tulee esim. mahdollistaa Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Tilaajan henkilötiedot ovat.

5 Palveluhenkilöstö

5.1 Tilaajan niin edellyttäessä, kaikkien Palveluntuottajan alaisuudessa toimivien henkilöiden, joilla on pääsy henkilötietoihin ja/tai oikeus käsitellä henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kahden (2) vuoden välein ja uudet työntekijät ennen kuin saavat käyttöoikeuden tilaajan järjestelmään.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.2. Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla, jonka Tilaaja on hyväksynyt, tulee olla vastaava kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset kuin Palveluntuottajalla.

6.4. Palveluntuottajan tulee perehdyttää alihankkijat henkilötietojen käsittelyn ehtoihin ja Tilaajan ohjeisiin. Alihankkijoiden tulee Tilaajan niin edellyttäessä lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kahden (2) vuoden välein ja uudet työntekijät ennen kuin saavat käyttöoikeuden tilaajan järjestelmään.

7. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.2. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lain-säädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

9.2.1 Ohjeistus Palveluntuottajalle analogista (paperimuotoista) aineistoa koskien:

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja tulee toimittaa Tilaajalle hallussaan olevat Tilaajan analogiset aineistot järjestettynä ja luetteloituna Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaajan järjestelmään Tilaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia.

Jos sähköinen siirto ei ole mahdollinen, niin Palveluntuottajan tulee siirtää em. henkilötiedot analogisessa muodossa noudattaen edellä kuvattua analogisen aineiston siirto-ohjeistusta.

Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Tietojenkäsittelijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, kuitenkin *viimeistään 36 tunnin* kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan asiasta rekisterinpitäjälle. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheutonta viivytystä.

Ilmoittaminen tulee tehdä tällä lomakkeella.

1. Tietojenkäsittelijän tietosuojavastaavan tai "vastuutahon" nimi ja yhteystiedot
2. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
 - 2.1 asianomaisten rekisteröityjen ryhmät
 - 2.2 ryhmien arvioidut lukumäärät
 - 2.3 henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
3. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista
4. Kuvaus toimenpiteistä, joita tietojenkäsittelijä ehdottaa tai jotka tietojenkäsittelijä on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta, tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Mahdollisimman tarkka kuvaus tietoturvaloukkauksesta kaiken saatavissa olevan tiedon perusteella:

1. Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
2. Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
3. Mikäli tämä ilmoitus tehdään säädetyn määräajan ulkopuolella, ilmoita perustelut tälle.
4. Minkälaisia suojakeinoja (organisatorisia/teknisiä) organisaatiolla oli käytössä tapahtuneen kaltaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi?

Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

1. Mihin henkilötietoryhmiin ja rekisteröityjen ryhmiin tietoturvaloukkaus kohdistui? Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. arkaluonteisiin henkilötietoihin)?
2. Kuinka montaa rekisteröitynyttä tietoturvaloukkaus koskee?
3. Ovatko ko. rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?
4. Kuvaile potentiaalisia, rekisteröityjä ja heidän yksityisyyden suojaansa koskevia riskejä ja haittoja jotka tietoturvaloukkauksesta johtuvat.
5. Onko organisaatiolle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?
6. Onko organisaatio ohjeistanut rekisteröityjä mahdollista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

1. Onko palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoinniksi tai rajoittamiseksi? Kuvaile näitä toimenpiteitä.
2. Onko altistunut tieto saatu takaisin palveluntuottaja haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui.
3. Minkälaisiin toimiin palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Muuta

1. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta Poliisille?
2. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset Euroopan unionin jäsenvaltioissa?

LIITE 3 KUSTANNUSVASTUUTAULUKKO

KUSTANNUSVASTUUT	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	Kunta	Tuottaja	Asiakas	
<i>Yleiset tilat</i>				
Vuokra			x	Asiakkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista.
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x		
Ulkoalueet		x		
Laitteet ja kalusteet		x		
Verhot ja matot		x		
Päivä- ja aikakauslehdet		x	x	Tuottaja kustantaa yhteiseen käyttöön tarkoitetut lehdet.
<i>Yksityistilat</i>				
Vuokrat			x	
Käyttömaksut (sähkö, vesi)			x	
Puhtaana- / kunnossapito		x		
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x	x	Asiakkaan oman irtaimiston vakuuttamisesta vastaa asiakas itse. Kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta vastaa palveluntuottaja.
Kalusteet, verhot ja matot, irtaimisto ja vuodevaatteet			x	Asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan. Tehostetutta palveluasumisessa huoneessa on palveluntuottajan hankkimana sänky (tarv. hoitosänky) ja yöpöytä.
<i>Tuotantohyödykkeet</i>				
Ateriamaksu			x	
Elintarvikkeet		x		
Siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		x		Tavallisessa palveluasumisessa sovitaan erikseen.
Henkilökunnan ja vierailijoiden		x		

käsihygieniä, käsienpesu- ja desinfiointiaineet sekä käsipyyhepaperit				
Henkilökunnan hoidossa tarvittavat suojavälineet		x		
Vaipat	x		x	Yksilökohtainen tarve sekä kunnan ohjeistus.
Lääkkeet			x	
Lääkkeiden jakelu henkilökunnan toimesta yksikössä tai apteekin annosjakeluna		x		
Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät aineet ja tarvikkeet			x	
Turvajärjestelmät		x		
IT-laitteet ja ohjelmistot; puhelin, fax, modeemi/laajakaista, atk-laitteet- ja ohjelmistot, käyttökoulutus		x		