

**Oulu**

# **Avustajapalvelun palvelusetelin sääntökirja**

Hyvinvointilautakunta  
18.12.2018

## Sisältö

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa .....	3
1. Sääntökirja.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Palveluntuottaja .....	4
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	8
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	10
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä .....	10
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	11
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta .....	12
9. Vastuut ja vakuutukset.....	13
10. Verotus .....	14
Palvelukohtainen osio – avustajapalvelu .....	15
1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset .....	15
2. Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen.....	18
3. Asiakastietojärjestelmä .....	20
4. Palvelusetelin arvo .....	20
5. Hinnat ja hintojen muutos .....	20

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1. Sääntökirja

### 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista 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.

### 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin

myöntämisestä) 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 terveystaluujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaali- ja terveystaluuista annetussa laissa tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;
  - Avustajapalvelussa ei muodostu omavastuuosuutta.
5. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamista palveluista. ([www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi))

### 3. Palveluntuottaja

#### 3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään tämän sääntökirjan liitteessä mainitut dokumentit.

Tilaajavastuulakiin liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti. Tilaajavastuulain mukaiset todistukset ja selvitykset ja kopio potilasvakuutuksesta (tarvitaan, jos terveydenhuollon henkilökuntaa), toiminnan vastuuvakuutuksesta ja YEL-vakuutustodistuksesta eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia.

Tilaaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelman kautta, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

### 3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Ennen hyväksymistä käydään yhden palveluntuottajan kanssa tai useamman palveluntuottajan kanssa yhtä aikaa keskustelu, jossa käydään läpi sääntökirjassa esitetyt vaatimukset palvelulle. Keskusteluun osallistuu palveluntuottajan palvelusta vastaava henkilö. Keskustelussa painotetaan erityisesti avustajapalvelun vastuuhenkilön vastuuta huolehtia avustajapalveluun osallistuvan henkilökunnan perehdyttämisestä, toiminnan seurannasta ja soveltuvuudesta tehtävään.

### 3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

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 palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

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.

### 3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana on kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Avustajapalvelun tuottaja on merkitty viranomaisen rekisteriin joko kohdan a) tai b) mukaan:

- a) Merkitty aluehallintoviranomaisen ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin (kotipalvelu)
- b) Merkitty kunnan ylläpitämään rekisteriin: sosiaalihuoltolain 17§:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettuihin kotipalveluihin kuuluvien tukipalvelujen tai niihin rinnastettavien palvelujen tuottajat

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään sosiaalipalveluun. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

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 sekä velvollisuudet. Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen. Jos palveluntuottaja irtisanoutuu Oulun kaupungin palvelusetelituottajuudesta, irtisanomisaika sovitaan tilaajan kanssa siten, että asiakkaiden jatkohoito voidaan turvata.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle tilaajavastuulain mukaiset selvitykset (liite 1) 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Oulun kaupunki on ottanut käyttöön Tilaajavastuu.fi Luotettava Kumppani -palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, ja käyttää palveluntuottajaksi hakeutumisessa sähköistä järjestelmää, saadaan Tilaajavastuu.fi – palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Oulun kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi -palveluun.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Viimekädessä palveluntuottaja vastaa, että hänellä on tarvittavat vakuutukset. 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.

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

Palveluntarjoajan ilmoitus palvelutoiminnassaan käyttämistään alihankkijoista: Mikäli Palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa Palveluntuottaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot ja Palvelua koskevat laatuvaatimukset kuin Palveluntuottajalta on edellytetty. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat Tilaajalle. Palveluntuottajan tulee saada Tilaajan hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisesti veloitteiden selvittämisestä ja täyttämisestä käyttämiensä alihankkijoiden osalta. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle nähtäväksi tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset myös alihankkijoista 12 kuukauden välein pyytämättä.

Palveluntuottaja ei saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä asiakasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista ja kanteluista, vahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositteittäin kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä,

koulutustasosta, täydenniskoulutuksesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

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 muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.

Palveluntuottaja on selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (14.6.2002/504) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydenniskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

## **4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

### **4.1. Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuoltolakia, palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan 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. 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 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 Oulun kaupungin palveluohjauksessa tai hyvinvointikeskuksessa on tehty palvelutarpeen arviointi, laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja määritelty palvelun sisältö ja määrä sekä sosiaalityöntekijä/ palvelunohjaaja on tehnyt palvelupäätöksen.



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 palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän 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 soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus. Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä palvelusetelijärjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelissä olevan numeron, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

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

## **4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain 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.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän 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 valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä ensisijaisesti muistutuksen ja toissijaisesti kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, 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, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

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

## **7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

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 Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, eikä muutoksia tapahdu, kirjaukset voidaan tehdä kerran viikossa. Palvelun tuottajan 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.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki palveluntuottajan asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen 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.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin Effica)- ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Kansankatu 55, 90 100 Oulu.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Oulun kaupungin Effica- tai muun asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskevaa sitoumusta (Liite 2) liitteineen.

## 8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

### 8.1. Kunta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä PSOP-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.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP- järjestelmään.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

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

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

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

**Verkkolaskutus erityistapauksissa:** Tilaajan kanssa sovituissa erityistapauksissa laskutus voidaan hoitaa ostolaskuna.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden tuntien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

**Laskutusosoite:**

Oulun kaupunki  
Hyvinvointipalvelut  
Sarjanumero 16804452  
PL 861  
00019 SSC

Laskuun viitetiedoksi tarkastajan nimi Tuula Luukela

Laskun ovt-tunnus/verkkolaskuosoite:

**0037018769011102**

**Liitteet osoitteeseen:**

Oulun kaupunki  
Hyvinvointipalvelut  
Tuula Luukela  
PL 37  
90015 Oulun kaupunki

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:

Talousassistentti Tuula Luukela, p. 044 703 5625

Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms., ei korvata. Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Tilaajalla on oikeus vähentää mahdolliset sopimussakot Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

## **8.2. Asiakas**

Avustajapalvelussa asiakkaalle ei kerry omavastuuta.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

## **9. Vastuut ja vakuutukset**

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

Oulun kaupunki ei ole miltään osin taloudellisessa vastuussa kustannuksista, menetyksistä tai muista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuuden ottaa tai pitää voimassa tämän kohdan mukaisen vakuutusturvan taikka siitä, että vakuutusturva ei ole ollut määrältään riittävä kattamaan vahinkoja.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus, mikäli henkilökunnassa on terveydenhuollon henkilökuntaa.

## 10. Verotus

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.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä,

jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Yksityisten sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta on verottajan ohje seuraavassa linkissä [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen\\_arvonlisaverot3/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverot3/) . Ohjeessa on kerrottu, milloin palveluntuottaja voi myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomana.

# Palvelukohtainen osio – avustajapalvelu

Avustajapalvelu on sosiaalihuoltolain 14§:n mukaista muuta asiakkaan tarpeisiin vastaavia asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömiä palveluja ja sosiaalista kuntoutusta.

Avustajapalvelu on kotona asumista tukevaa palvelua, jonka tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaan toimintakykyä, tukea asiakkaan omatoimisuutta ja ennaltaehkäistä toimintakyvyn heikkenemistä siten, että asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna hoitaa itse mm. kodin ulkopuolelle suuntautuvia asioita. Avustajapalvelu on sosiaalista kuntoutusta sekä kuntouttavaa palvelua ja sen avulla ennaltaehkäistään siirtymistä säännöllisten tai raskaampien palveluiden piiriin. Avustajapalvelu voi olla ohjaamista ja avustamista päivittäisissä toimissa ja osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä siten, että henkilö pystyy toimimaan mahdollisimman itsenäisesti kotona ja kodin ulkopuolella. Avustajapalvelu ei ole puolesta tekemistä, vaan asiakkaan tukemista mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen.

Alaikäisten avustajapalvelu tukee nuorten itsenäistymistä kodin ulkopuolelle esim. harrastustoiminnassa ja tukee nuorta niissä toiminnoissa, joissa hän ei selviä itsenäisesti.

Avustajapalvelu ei ole hoitoa, hoivaa eikä huolenpitoa. Se ei ole myöskään henkilökohtaista apua, ohjaajapalvelua, kotipalvelua eikä lasten hoitopalvelua. Avustajapalvelua voidaan käyttää myös asiakkaalle myönnettyjen muiden palveluiden tukena.

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 17 §:n mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Asiakkaan saaman avustajapalvelun tavoitteet on kirjattu asiakassuunnitelmaan.

## 1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

### Henkilöstö ja osaaminen

Avustajapalvelussa palveluntuottajan vastuuhenkilöltä edellytetään lähihoitajan tutkintoa tai kotityöpalvelun ammattitutkintoa. Muulle henkilökunnalle ei aseteta koulutusvaatimuksia.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.
Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito
Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.
Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
Asiakkaalle nimetään omahoitaja ja avustajapalvelua toteuttavat pääasiassa samat työntekijät. Tavoitteena on, että saman asiakkaan avustajapalveluun osallistuvien työntekijöiden määrä on korkeintaan neljä.

### Laadun hallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.
Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.
Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma.
Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.
Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaiden hyvästä kohtelusta ja turvallisuudesta. Palvelun tuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.
Palvelun tuottaja hyväksyy Oulun kaupungin mahdollisesti tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.
Palveluntuottaja dokumentoi avustajapalvelun toteutumisen.
Palvelun tuottaja toimittaa Oulun kaupungin pyytämät tiedot palvelun kehittämistä ja seuranta varten.

### Palvelun sisällön vaatimukset

Oulun kaupungin järjestämän avustajapalvelun aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin palveluohjaus ja hyvinvointikeskukset ovat tehneet palvelutarpeen arvioinnin ja laatineet palvelu- ja hoitosuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö ja tarvittavien käyntikertojen määrä sekä tehnyt palvelupäätöksen.
---



Asiakkaan luona/kanssa tehtävistä toimista sovitaan kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa asiakassuunnitelmassa.
Avustajapalvelua myönnetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakaskohtaiseen harkintaan perustuen pääsääntöisesti enintään 1-4 tuntia/ viikko. Avustamiskäynnin pituus on vähintään 1 tunti. Avustajapalvelu toteutetaan maanantaista lauantaihin aikavälillä klo 6-23.
Palvelu myönnetään korkeintaan puoleksi vuodeksi, jonka jälkeen tehdään arvio jatkosta.  Mikäli tilanne muuttuu siten, että asiakas ei täytä enää avustajapalvelun myöntämiskriteerejä tai avustajapalvelulla ei pystytä vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen, avustajapalvelu lopetetaan.
Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoiton asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.
Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan asiakassuunnitelman mukaisesti.
Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen palveluohjausyksikköön tai hyvinvointikeskukseen, joka yhteistyössä asiakkaan ja tuottajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.
Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan.
Avustajapalvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.
Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.
Avustajapalvelussa ei tehdä lääkehoitoon kuuluvia asioita eikä lääkehoitosuunnitelmaa tarvitse tehdä.
Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelujen antamisesta.

## Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen yhteistyö

Tilaaja ja Palveluntuottaja tekevät yhteistyötä toiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu palvelujensa ja toimintansa kehittämiseen. Palveluntuottaja varautuu ja sitoutuu ilman eri korvausta osallistumaan Tilaajan kanssa pidettäviin kokouksiin sekä ongelmatilanteista johtuviin tapaamisiin tarpeen mukaan. Tilaaja voi milloin tahansa tarkistaa Palveluntuottajan työn laadun tason ja Palvelun sisällön sopimuskauden aikana.

## Palvelun ja toiminnan ympäristöstävällisyys

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöstävällisiä ja kestävästi kehityksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupunginhallitus 12.5.2014, § 231) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

## Palvelukuvaus

Avustajapalvelu voi sisältää seuraavia tehtäväkokonaisuuksia riippuen asiakkaan asiakassuunnitelmasta:

1. Asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ohjaus ja tuki arjen asioissa kotona ja kodin ulkopuolella

Palvelu voi olla mm.:

- asiointia ja asioiden hoitamista kodin ulkopuolella yhdessä asiakkaan kanssa (esim. kauppa-, pankki- ym. asiointi, käynti terveydenhuollon ym. palveluissa)
- saattaja-apua sosiaalihuoltolain mukaisissa liikkumista tukevilla palveluissa

Avustajapalvelun tarkoituksena on tukea erityisesti kodin ulkopuolelle ohjautuvaan toimintaan.

2. Tuki sosiaalisten kontaktien luomiseen ja ylläpitämiseen syrjäytymisen, yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemuksen ehkäisemiseksi
  - Asiakkaan kotona pärjääminen vaarantuu ja asiakkaalla on selkeä riski siirtyä säännöllisen ja/tai raskaamman palvelun piiriin.

3. Avustajapalvelu osana kotikuntoutusta. Kotikuntoutuksen toteutusta kuntoutushenkilökunnan ohjeiden mukaisesti.

4. Avustajapalvelu osana sosiaalista kuntoutusta

Avustajapalvelu on yhteistyötä muiden asiantuntijoiden kanssa.

Avustajapalvelu voi toimia mm. ohjaajapalvelun tukena. Avustajapalvelua osana tavoitteellista sosiaalista kuntoutusta arvioidaan aika ajoin.

## 2. Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen

Jos Palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe.

Jos Palvelussa on virhe (virhe 1), Tilaaja ilmoittaa virheestä (=reklamoi) Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa saatuaan tietää virheestä. Tilaaja ilmoittaa virheestä kirjallisesti (sähköpostitse), josta lukien Tilaaja voi olla osoittamatta uusia asiakkaita Palveluntuottajalle. Sähköinen viesti katsotaan saapuneen Palveluntuottajalle silloin, kun se on Palveluntuottajan käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä virheen havaittuaan, tai saatuaan Tilaajalta tai Asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen Tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta Palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättäytyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Mikäli Palvelussa on toinen virhe (virhe 2) 45 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Tilaajalla on oikeus vedota toiseen virheeseen (virhe 2) siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 45 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta.

Mikäli Palvelussa on yhteensä kolme (3) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Tilaajalla on oikeus vedota kolmanteen virheeseen (virhe 3) siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta.

Tilaajalla on oikeus em. sakkoihin osoittamatta, että Palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut Tilaajalle vahinkoa. Tilaajalla on oikeus vähentää sakot Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

Mikäli Palvelussa on yhteensä neljä (4) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi. Tilaajalla on oikeus vedota neljanteen virheeseen (virhe 4) ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen välittömästi toteutetaan kuitenkin siten, että Asiakkaiden siirto toiselle palveluntuottajalle voidaan toteuttaa turvallisesti Asiakkaan etu huomioiden.

Edellä sanotun lisäksi Tilaaja saa peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos Palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut veloitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen rikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei Palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä Tilaajalle ja/tai Asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että Palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia. Tilaajalla on oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen myös tilanteessa, jossa Palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta Palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaajalla on lisäksi oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos sääntökirjassa mainittujen ehtojen toteuttaminen ylivoimaisen esteen vuoksi tulee mahdottomaksi. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta Palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaajalla on oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos Palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä. Ennen palveluntuottajan

hyväksymisen peruuttamisesta Tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa Palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata Tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

Jos Palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos Palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on Tilaajalla oikeus Palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan Palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

Tilaajalla on oikeus vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

### **3. Asiakastietojärjestelmä**

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaisesti 254/2015. Kirjaus tehdään joka käynnistä.

Avustajapalvelussa tehdään seuraavat kirjaukset:

- palveluaika/ toteutuneet ja peruuntuneet
- palvelun sisältö

### **4. Palvelusetelin arvo**

Hyvinvointilautakunta päättää palvelusetelin kulloisenkin arvon.

### **5. Hinnat ja hintojen muutos**

Palveluntuottaja antaa avustajapalvelun tuntihinnan, joka voi olla ma-pe klo 6-18 enintään 21 euroa/ tunti ja ma-pe klo 18-23 ja lauantaisin klo 6-23 enintään 25,20 euroa/ tunti.

Jos palveluntuottajan hinta on lautakunnan määräämää enimmäishintaa alempi, palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle 31.10 mennessä PSOP-järjestelmän kautta.

Tuottaja voi laskea hintoja läpi vuoden.

## **LIITTEET:**

- Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo.
- Liite 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

**Palveluntuottajan on toimitettava Oulun kaupungille seuraavat liitteet:**

Voimassa oleva potilasvakuutus, jos henkilökuntaan kuuluu terveydenhuollon henkilökuntaa.	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot (vakuutuksessa tulee olla maininta, että koskee avustajapalvelua)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun tuottaja on merkitty rekisteriin joko kohdan a) tai b) mukaan	
a) Merkitty aluehallintoviranomaisen ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin (kotipalvelu)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
b) Merkitty kunnan ylläpitämään rekisteriin: sosiaalihoitolain 17§:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettuihin kotipalveluihin kuuluvien tukipalvelujen tai niihin rinnastettavien palvelujen tuottajat	<input type="checkbox"/> liitedokumentti <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<b>Tilaajavastuulain</b> (Laki tilaaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/ 1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; sekä	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä

TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen. TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli järjestää lakisääteisen työterveyshuollon TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	tallennetaan järjestelmään
Henkilötietojen käsittelyyn liittyen ”Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista” (Liite 2.4)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

## **Henkilötietojen käsittelyn ehdot**

Oulun 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 Oulun kaupunki on laatinut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja siihen liittyvät 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.

15.5.2018

## Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

### 1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 25.5.2018 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 sisäänrakennetusta 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 tietosuoja-asetuksen 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 vikasetoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen



15.5.2018

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.
- 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 pyydettyinä 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. Pyyntöt voivat 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.

15.5.2018

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 ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

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 ennakkoon 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.

15.5.2018

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 päättyminen

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.

### Liitteet

Liite 1	Käsittelytoimien kuvaus
Liite 2	Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
Liite 3	Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
Liite 4	Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

**Liite 1 Käsittelytoimien kuvaus****KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS****1. Osapuolet**

Tilaaaja: Oulun kaupunki, hyvinvointipalvelut

Palveluntuottaja:

**2. Dokumentin tarkoitus**

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä 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: avustajapalvelun asiakkaat ja palvelun tuottamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot.

**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 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle****Tilaajan 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 Tilaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja **Tilaajan** tietojärjestelmässä:

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

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

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 ylläpitovastuut.

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-, käytötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot).

3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaajan 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 pseudonymisoinnalla.

**Liite 2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle**

- 3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaajan 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 Tilaajalle veloitusetta.
- 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 tietosuojan vaatimukset.
- 3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuojaja- 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.
- 3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
- 3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka.
- 3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan 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 suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.

**Liite 2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle**

- 3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaajalle 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 Oulun kaupungin kirjaamoon (PL 27, Torikatu 10, 90015 Oulun kaupunki)
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 Oulun kaupungin kirjaamoon.
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 kolmen (3) vuoden välein.

**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 kolmen (3) vuoden välein.

**Liite 2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle****9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen**

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 lainsäädännössä 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 3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta****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 aiheetonta 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 ryhmiiin 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 rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

**Liite 3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta****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?

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

**Liite 4 Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista**

**Ohje**

Henkilötietojen käsittelijä voi käyttää tätä mallilomaketta dokumentoidessaan vastuullaan olevaa käsittelyä. Kysymyksessä on mallilomake tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesta selosteesta käsittelytoimista.

Tarkempia ohjeita selosteen sisällöstä saa selostetta käsittelytoimista koskevasta ohjeesta.



