

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia 

Vaikeavammaisten palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

Oulun kaupunki
Hyvinvointilautakunta
29.11.2016 § 143
ja 21.8.2018

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta –yleinen osa	2
1. Sääntökirja	2
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	2
1.2. Sääntökirjan muuttaminen.....	2
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika.....	2
2. Määritelmät	2
3. Palveluntuottaja	3
3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	3
3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä.....	4
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	4
3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	4
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
4.1. Asiakkaan asema	6
4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	8
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)- järjestelmä	9
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	9
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta	10
8.1. Kunta.....	10
8.2. Asiakas.....	11
8.3. Laskutus PSOP- järjestelmän kautta.....	11
9. Vastuut ja vakuutukset	11
10. Verotus	11
Palvelukohtainen osio – vaikeavammaisten palveluasumisen palveluseteli	12
1. Palvelun sisältö	12
1.1. Vaikeavammaisten palveluasuminen	12
1.2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat.....	12
2. Palvelusetelin arvo ja avustamisen vasteajat	13
2.1. Palvelusetelin arvo	13
2.2. Kutsujärjestelmä ja avustamisen vasteajat.....	13
2.3. Palvelusetelin voimassaolo.....	14
2.4. Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvet.....	14
3. Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset	14
3.1. Henkilöstö ja osaaminen.....	14
3.2. Laadunhallinta	15
3.3. Palvelun sisällön vaatimukset.....	15
3.4. Ympäristöasiat.....	16
3.5. Henkilökohtaisen avun palvelukuvaus.....	16
4. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä	19
5. Asiakastietojärjestelmä	21
6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta	22
Liitteet	22

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 hyväksytään 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 ja Sosiaalihuoltolain (ShL) 1301/2014 3 § tarkoitettua asiakasta.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden 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 järjestämässä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteistöjen 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 sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Kunta määrittelee palvelusetelin arvon.
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 seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilityksaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilityksaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. (www.parastapalvelua.fi)

3. Palveluntuottaja

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

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

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, 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.

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.

Palvelujen tuottajan 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 terveysalan 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.

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

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on

toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä 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.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä (PSOP). 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 yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (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. 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.

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

Palveluntuottaja ei saa RAY: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 ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, keskeytykset) 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 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 huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

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

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan.

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 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 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 päätösvaltainen sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä 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 sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä tai esim. 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 sopimussopimuksiksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus.

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

Asiakas antaa palveluntuottajalle puhelimitse kunnalta saamansa palvelusetelin numeron, jonka avulla tuottaja löytää setelin PSOP- 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.

Kunta ei peri 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) ja Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakaskohtaisen palvelun päättyessä palvelun aikana syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin Effica) - ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Kansankatu 55, 90100 Oulu. Asiakirjoja palautetaan arkistoon kahden vuoden välein.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

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 vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia 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.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Oulun kaupungin Effic- 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, liitteinen)

8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

8.1. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Palveluntuottaja ei voi periä palvelusta maksua asiakkaalta. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

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

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus-, toimisto-, matkakuluja tms. ei hyväksytä.

Sähköisen järjestelmän käyttöönoton jälkeen laskutuksen suhteen toimitaan kohdan 8.3 mukaan.

8.2. Asiakas

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/734) annetun lain 4 §:n 5 kohdan mukaan maksuttomia sosiaalipalveluita ovat palveluasumiseen liittyvät erityispalvelut. Asiakasmaksulain (2003/1311) 12 §:n 2 momentin mukaan palvelunkäyttäjältä ei saa periä asiakasmaksua, jos palvelu järjestetään palvelusetelillä. Palvelusetelilain (2009/569) 7 §:n mukaan palvelusetelin arvo tulee määritellä niin, ettei asiakkaalle jää omavastuusuutta.

8.3. Laskutus PSOP- järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnusteen, 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.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen 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.

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.

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.

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.

Palvelukohtainen osio – vaikeavammaisten palveluasumisen palveluseteli

1. Palvelun sisältö

1.1. Vaikeavammaisten palveluasuminen

Vammaispalvelulain (1987/380) 8 §:n 2 kohdan mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Palveluasumiseen kuuluvat asetuksen (1987/759) 10 §:n mukaan asunto ja asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Palveluasumisessa kyse on ensisijaisesti asumisesta. Henkilöllä on esteetön ja toimiva asunto, jossa asuessaan hänellä on asukkaan oikeudet ja velvollisuudet. Asumisen tueksi hän saa riittävästi palveluja ja tukea. Asukas maksaa itse asunnon vuokran ja kaikki muut jokapäiväiseen elämäänsä liittyvät kustannukset ml. lääkkeet ja sairaanhoidon palvelut. Vamman vuoksi välttämätön apu ja tuki asumisessa ovat maksuttomia. Vaikeavammaisten palveluasuminen ei ole pääsääntöisesti hoivaa, hoitoa, valvontaa, ohjausta eikä pelkästään kotipalvelua. Keskeistä asiakkaan näkökulmasta on palveluiden riittävyys, palvelukokonaisuuden saumattomuus ja asiakaslähtöisyys. Palveluasuminen voidaan toteuttaa yksittäisessä asunnossa tai asumisyksikössä. Yksityisillä sosiaalihuollon ympärivuorokautisia asumispalveluja tuottavilla yrityksillä, säätiöillä tai yhdistyksillä tulee olla Aluehallintoviraston lupa palvelujen tuottamiseen. Palvelujen tarkoituksena on vastata asiakkaiden yksilöllisiin asumisen, palvelujen ja tuen tarpeisiin. Tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä itsenäisen elämän tukeminen.

1.2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat

Vammaispalveluasetuksen (2009/371) 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

Palvelusetelin piiriin kuuluvat vaikeavammaiset henkilöt. Asumisessa tarvittavan palvelukokonaisuuden tulee sisältää yksilöllisesti räätälöidyt palvelut ja tukitoimet. Palvelusetelin käyttäjiltä edellytetään, että he pystyvät tekemään tarkoituksenmukaisia valintoja palveluntuottajien välillä ja valvomaan palvelun laatua.

Sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palveluasumisen tarvetta sekä palvelusetelin soveltuvuutta asiakkaan tilanteeseen ja erityistarpeisiin asumisessa. Arvioinnissa voidaan käyttää Asta-menetelmää asumisen arvioinnin osalta ja

toimintakyvyn arvioinnin osalta ADL ja IADL – menetelmää. Tarvittaessa voidaan hyödyntää moniammatillista asiantuntijuutta. Päätöksen palvelusetelistä tekee sosiaalityöntekijä. Hyvinvointilautakunnan 25.8.2016 § 98 delegointipäätöksen mukaan vammaispalvelun ja erityishuoltolain mukaisesta pitkäaikaisesta asumis- ja laitospalvelusta (yli 3 kk) ostoyksiköihin päätös tehdään sosiaalijohtajan hyväksynnällä moniammatillisen asiakasohjaustyöryhmän konsultaation jälkeen. Palveluseteliin oikeutetulle asiakkaalle laaditaan asiakaslain (2000/812) 7 §:n mukainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on perustana palveluntuottajan laatimalle suunnitelmalle. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyvät tiedot palveluista, niiden määrästä eri vuorokauden aikoina sekä arvio palveluun kuluva ajasta. Asumiseen liittyvien palveluiden järjestämisessä on kyse sellaisista palveluista, joilla on vaikutusta vammaisen henkilön vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Näissä tilanteissa on ensisijaisesti otettava huomioon vammaisen henkilön oma käsitys hänen avun – tai palvelun tarpeestaan ja palveluiden järjestämistavasta. Asiakslain (2000/812) 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvítettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja vaikutukset, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

2. Palvelusetelin arvo ja avustamisen vasteajat

2.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on kattohinta, jolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa. Palvelusetelin arvon määrittäminen perustuu VPA (2009/371) 11§:n, jossa todetaan toisen henkilön avun tarve jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin runsaasti. Palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan palvelutarvetta vastaaviksi, jolloin palveluseteli porrastetaan kolmeen eri tasoon.

Palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet ovat seuraavat:

1. Palvelusetelin arvo on 116 euroa vuorokaudessa. Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osasta toiminnoista myös itsenäisesti. Palvelua on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakas tarvitsee tukea tai apua päivittäin vuorokauden eri aikoina, turvapalvelun tai mahdollisen yökäynnin. Asiakas tarvitsee apua siirtymisissä ja liikkumisessa. Aktiivisen avun tarve on enintään kuusi tuntia vuorokaudessa.
2. Palvelusetelin arvo on 163 euroa vuorokaudessa. Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa. Avustaminen edellyttää yhdestä kahteen avustajaa ja apuvälineiden käyttöä. Aktiivisen avun tarve on yli kuusi tuntia mutta enintään yhdeksän tuntia vuorokaudessa.
3. Palvelusetelin arvo on 188 euroa vuorokaudessa. Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea kaikissa arkielämän toiminnoissa jatkuvaluonteisesti. Palvelua on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. Jatkuva avuntarve on yli yhdeksän tuntia vuorokaudessa.

2.2. Kutsujärjestelmä ja avustamisen vasteajat

Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissä kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että

asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Kutsujärjestelmällä tulee saada vastavuoroinen puheyhteys henkilökuntaan. Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen välittömästi.

Avustamisen vasteajat ovat:

- palveluseteliluokka 1: etukäteen sovitusti tai viimeistään 30 minuuttia kutsusta
- palveluseteliluokka 2: etukäteen sovitusti tai viimeistään 20 minuuttia kutsusta
- palveluseteliluokka 3: etukäteen sovitusti tai viimeistään 10 minuuttia kutsusta

Kaikissa kiireellisissä tapauksissa palveluluokasta riippumatta apua on saatava niin pian kuin se käytännössä on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta.

Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit tai putoamisvaara, kaatuminen) hoidetaan välittömästi.

Asiakkaalla saattaa olla oikeus vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen apuun kodin ulkopuolisiin toimintoihin, mutta tämä ei saa vaikuttaa palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamiin palveluihin.

2.3. Palvelusetelin voimassaolo

Asumisyksikköön uutena asukkaana muuttaneen asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien toistaiseksi. Asumisyksikköön itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä muuttaneen asukkaana palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä.

2.4. Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvet

Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvet järjestetään Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta tuottaja on yhteydessä asiakkaan terveystalvemmalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

3. Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset

3.1. Henkilöstö ja osaaminen

Yksityisen toimijan palveluksessa olevaan henkilöstöön sovelletaan lakia sosiaalihuollon (2015/817) ammattihenkilöistä ja lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559). Palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveystalvan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto sekä vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä. Ympäri vuorokautista asumispalvelua tuottavissa yksiköissä henkilöstön tulee täyttää ammatilliset, eettiset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilökuntaa tulee olla riittävästi asukkaiden avuntalveeseen nähden. Henkilöstömitoitus on Aluehallintovalvaston luvan mukainen mitoitus. Henkilöstön poissaolot korvataan sijaisilla, joilla on lain edellyttämä koulutus ja perehdytys työtehtäviin. Palvelua on pysyttävä tarjoamaan vuorokauden ympäri.

- Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassaolevaa työtalvullisuuslakia, työlain säädäntöä ja yksityisen sosiaali palvelualan työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työ sopimukset. Työnantaja tarkistaa Valviran

ylläpitämästä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan luvan ammatinharjoittamiseen.

- Henkilöstön osaaminen on asukkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ajantasaisesta ensiapukoulutuksesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä riittävällä täydennyskoulutuksella.
- Henkilöstöllä on suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Henkilöstö hallitsee asukkaiden tarvitsemat vaihtoehdot kommunikointikeinot.
- Palveluyksikön henkilöstö tekee yhteistyötä asukkaan ja tarvittaessa läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.
- Ympäri vuorokautisessa asumispalvelua tuottavassa yksikössä tulee olla jokaisessa työssä vuorossa lain edellyttämän koulutuksen omaava henkilö, jolla on vastuu lääkehuollosta.

3.2. Laadunhallinta

Palveluntuottajan perustehtävä, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty ja henkilöstö on sitoutunut noudattamaan niitä. Johdon ja henkilöstön tehtävät, vastuut ja valtuudet on kirjallisesti vahvistetut. Palveluntuottaja on määritellyt kirjallisesti laatuvaatimukset ja – tason sekä arvioinnin ajankohdat. Asiakslähtöisen laadun ydin on siinä miten hyvin yksikön antama palvelulupaus vastaa asukkaan palvelutarvetta ja miten asukkaan asiantuntijuus, arvot ja kokemukset huomioidaan laatua arvioitaessa.

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti monipuolista asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseksi ja tekee palautteen perusteella tarvittavat toimenpiteet yksikössä. Asiakaspalautte toimenpiteineen raportoidaan hyvinvointilautakunnalle vuosittain toimintakertomuksessa.

Palveluntuottajan on laadittava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (2011/922) 6 §:n ja sosiaalihuoltolain (2014/1301) 47 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kolmen kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy kuvaus riskienhallinnasta ja toimenpiteistä. Omavalvonnan ja riskienhallinnan perusidea on asukkaan arjessa esiintyvien epäkohtien ja työprosessissa kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennakointi ja korjaaminen. (ks. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu STM 2011:15.) Henkilöstöllä on käytettävissä ajantasainen, kirjallinen toimintaohje asukkaiden äkillisten sairauskohtausten ja tapaturman varalta.

3.3. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palvelusetelillä tuotettavista palveluista. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Palveluasumisen laadukas toteuttaminen perustuu asukkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan kuntoutussuunnitelmaan ja sen tavoitteellisuuteen, joka tulee olla tehtynä viimeistään kuukauden kuluttua palvelun alkamisesta. Palvelujen toteuttamisessa keskeistä ovat asukkaan omat voimavarat, mielipide ja tarpeet. Suunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Palvelu sisältää asukkaan tarvitseman vamman kannalta tarpeenmukaisen avun päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja myös ne hoidolliset toimet, jotka asukas itse tekisi ilman vammaa. Palvelu ei sisällä sairaanhoitoa tai kuntoutuspalveluja.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Asiakslain (2000/812) säännöksiä asiakkaan oikeudesta hyvään ja syrjimättömään kohteluun, yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden ja vakaumuksen kunnioittamiseen sekä osallistumiseen.

Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia, niin palvelutarvetta ja palvelusetelin arvoa arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kesken.

3.4. Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupunginhallitus 12.5.2014, § 230) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.

3.5. Henkilökohtaisen avun palvelukuvaus

Vaikeavammaisten palveluasuminen sisältää asunnon ja asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaalle terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Palveluyksikössä on taattava mahdollisuus asumiseen elämän loppuun asti ja tarvittaessa saattohoitoon. Asiakkaiden palvelutarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

Vuokra

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle

Kustannusvastuut on esitetty seuraavassa taulukossa.

TAULUKKO VASTUUNJAOSTA

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		
<i>Yksityistilat</i>				
Vuokra			x	
Käyttömaksut (vesi, sähkö)			x	
Puhtaana -/ kunnossapito		x		
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x	x	asiakkaan oman irtaimiston vakuuttamisesta vastaa asiakas. kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta vastaa palveluntuottaja.
Kalusteet, verhot ja matot, irtaimisto ja vuodevaatteet			x	Palveluasumisessa asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan.
<i>Tuotantohyödykkeet</i>				
Ateriamaksu			x	
Elintarvikkeet		x		
Siivous, pesu- ja puhdistusaineet		x		
Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit		x		
Henkilökunnan hoidossa tarvitsemat 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		

Ateriapalvelut

Asiakas hankkii halutessaan ateriapalvelut palveluntuottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan. Asiakkaalta laskutetaan ateriamaksuja vain siinä tapauksessa ja siinä laajuudessa, kun hän on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asukkaalta ateriamaksun. Ateriamaksu saa olla hyvinvointilautakunnan kulloinkin vahvistaman enimmäismäärän mukainen maksu. Mikäli asiakas valmistaa itse ateriansa henkilökunnan avustuksella, maksaa hän itse aterioiden valmistukseen käytettävät tarvikkeet ja ruoan valmistamiseen tarvittavat muut menot kodissaan, jolloin ateriamaksut eivät koske häntä.

Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat vaikeavammaisten asumispalvelun tuottamisen.

- Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Näkö- ja kuulovammaisten asukkaiden erityistarpeet on otettu huomioon asumisyksikön sisätiloissa liikkumisessa kuten portaat, kaiteet, ääniohjaus ja induktiosilmukka. Lisäksi tulee huomioida yksikön ulkopuolinen valaistus ja turvallisuus.
- Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan.
- Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.
- Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
- Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Vammaispalvelulain mukaiset apuvälineet ja laitteet

Asiakkaalle tehdään asiakaskohtaiset päätökset henkilökohtaisista laitteista ja välineistä.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet

Apuvälinepalvelut ovat lääkinällistä kuntoutusta silloin kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein apuvälinekeskuksen terapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa PPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö.

Saattohoidossa oleva asiakas

Saattohoitovaihe voi aiheuttaa erityistilanteen, jolloin on tarkoituksenmukaista myöntää apuvälineitä palveluasumisen yksikössä tapahtuvan selviytymisen tueksi, jotta asiakkaan siirtäminen vaativampaan hoitomuotoon voidaan välttää. Saattohoitovaiheesta on oltava

olemassa lääkärin kirjaus. Saattohoitovaiheen apuvälineet myöntää ja kustantaa PPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö apuvälinearvion jälkeen.

Vaikeavammaisen palveluasumisen yksikön omat apuvälinehankinnat

Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

Asiakkaan huone on lukittavissa sisältä päin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Toimintayksiköllä tulee olla voimassa oleva palo – ja pelastussuunnitelma.

Turvallisuus

Yksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

- Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.
- Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.
- Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.
- Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

4. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Peruutus tai muu ilmoitus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää). Jos palveluntuottaja on tehnyt peruutuksen tai muun ilmoituksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä, järjestelmä lähettää peruuttamistiedon asiakkaan kännykkään tai sähköpostiin, jos näin on sovittu. Järjestelmä lähettää asiakkaan järjestelmässä tekemästä peruutuksesta tiedon palveluntuottajalle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

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

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

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

Reklamaatio

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös kunnalle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

5. Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisesti.

Palveluntuottaja hankkii sähköisen kirjaamisen työvälineet (tietokone, ohjelmistot, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Palveluntuottaja noudattaa 1.1.2015 voimaanastunutta tietoyhteiskuntakaarta 7.11.2014/917.

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin vastausta pyydetään-tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja kirjaa asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät sähköiseen järjestelmään. Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 7 vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon ja seuraavilta 14 vuorokaudelta 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai on muutoin poissa asumisyksiköstä ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00). Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti.

Laskituksen osalta yhdyshenkilö:

Tuula Luukela p. 044 703 5625

Laskutusosoite	OVT-tunnus
Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut Sarjanumero 16804452 PL861 00019 SSC	0037018769011102

Laskun viitekohtaan/käsittelijä; Tuula Luukela

Liitteet osoitteeseen;

Oulun kaupunki/Hyvinvointipalvelut
Tuula Luukela
PL 37
90015 OULUN KAUPUNKI

Lisätietoa osoitteesta:

<http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/laskutus>

Liitteet

- Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyinä
- Liite 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajille
 - Liite 2.1. Käsittelytoimien kuvaus
 - Liite 2.2. Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
 - Liite 2.3. Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
 - Liite 2.4. Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

Liite 1

Palveluntuottajan on toimitettava Oulun kaupungille seuraavat liitteet:

Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palveluntuottajalla on AVI:n tai Valviran lupa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tilajaavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
<i>Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<i>Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<i>Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<i>Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<i>Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; sekä</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<i>Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.</i> TAI <i>Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan</i>	<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
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	tallennetaan järjestelmään

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 veloitteet 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

15.5.2018

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.
- 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 pyydettyessä sovittulla 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 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.

Liitteet

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

Liite 2.1 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:

Vaikeavammaisten palveluasumisen asiakkaat. Palvelun toteuttamiseen 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.

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 2.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

- 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 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 pseudonimisointia 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 salasalla, 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 2.2 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.

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 2.3 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 säädetyssä 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?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

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?

